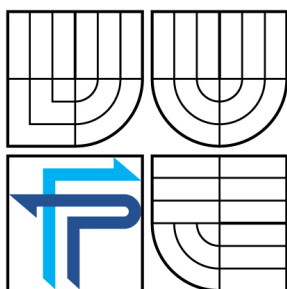


VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



FAKULTA PODNIKATELSKÁ  
ÚSTAV INFORMATIKY

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT  
INSTITUTE OF INFORMATICS

## INFORMATIZACE STÁTNÍ SPRÁVY

GOVERNMENT INFORMATION SYSTEMS

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

BACHELOR'S THESIS

AUTOR PRÁCE

AUTHOR

LUKÁŠ VACULÍK

VEDOUcí PRÁCE

SUPERVISOR

doc. Ing. MILOŠ KOCH, CSc.

BRNO 2008

# ZADANÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Vaculík Lukáš**

---

Manažerská informatika (6209R021)

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č. 111/1998 o vysokých školách, Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně a Směrnicí děkana pro realizaci bakalářských a magisterských studijních programů zadává bakalářskou práci s názvem:

**Informatizace státní správy**

v anglickém jazyce:

**Government Information Systems**

Pokyny pro vypracování:

Úvod

Teoretická východiska práce

Analýza problému a současné situace

Vlastní návrhy řešení

Závěr

Seznam použité literatury

Přílohy

Seznam odborné literatury:

MATES, P., SMEJKAL, V. E-government v českém právu. 1. vyd. Praha : Linde, 2006. ISBN 80-7201-614-8. 244 s.

SVOBODA, I., SHELLE, K., Základy organizace veřejné správy. 1. vyd. Ostrava : Key, 2006. ISBN 80-2398011-4. 206 s.

PETRÍČEK, V. Pohled do hlubin úřednickovy duše. 1. vyd. Praha : Corona, 2005. ISBN: 80-903363-3-7. 137 s.

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Miloš Koch, CSc.

Termín odevzdání bakalářské práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2007/08.



---

Ing. Jiří Kříž, Ph.D.  
Ředitel ústavu

doc. Ing. Miloš Koch, CSc.  
Děkan fakulty

V Brně, dne 15. 2. 2008

## **ABSTRAKT**

Tato práce je zaměřena na zhodnocení současné situace v oblasti informatizace státní správy na území Jihomoravského kraje. Zabývá se aktuálními potřebami občanů a úřadu ve vzájemné komunikaci. Práce také představuje dva projekty, CzechPOINT a Virtuos, které se dané problematice věnují. Závěrem práce je představen model systému, zjednodušující současný stav a přinášející možnost vyřizování veškeré agendy z pohodlí domova přes internet.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

státní správa, e-government, komunikace, průzkum, CzechPOINT

## **ABSTRACT**

The work focuses on review of the present state of Government Information Systems on the South Moravian Region. This work approach communication between citizens and state administration. In this work are introduced two projects - CzechPOINT and Virtuos which are focused on Government Information Systems.

## **KEY WORDS**

state administration, e-government, communication, consumer audit

## **BIBLIOGRAFICKÁ CITACE**

VACULÍK, L. *Informatizace státní správy*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2008. 55 s. Vedoucí bakalářské práce doc. Ing. Miloš Koch, CSc.

## *ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ*

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a podkladové materiály, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v příloženém seznamu literatury.

Brno 30. 5. 2008

.....

Lukáš Vaculík

## *PODĚKOVÁNÍ*

Děkuji doc. Ing. Miloši Kochovi, CSc., za cenné připomínky, kterými přispěl k vypracování této bakalářské práce. Rovněž děkuji všem respondentům z řad občanů a úřadů Jihomoravského kraje za jejich ochotu a zodpovědný přístup při vyplňování dotazníků.

<b>OBSAH</b>	<b>STRANA</b>
<b>ÚVOD.....</b>	<b>9</b>
<b>1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE.....</b>	<b>11</b>
<b>2 ANALÝZA PROBLÉMU A SOUČASNÉ SITUACE .....</b>	<b>16</b>
2.1 <i>Historické souvislosti.....</i>	16
2.2 <i>Současný stav.....</i>	17
2.3 <i>Projekt CzechPOINT.....</i>	17
2.4 <i>Projekt VIRTUOS.....</i>	18
2.5 <i>Pohled do zahraničí – rakouský model.....</i>	19
2.6 <i>Dotazníkové šetření – Jihomoravský kraj .....</i>	21
2.6.1 <i>Úvod.....</i>	21
2.6.2 <i>Provádění dotazníkového šetření mezi úřady.....</i>	21
2.6.3 <i>Cíle dotazníkového šetření .....</i>	23
2.6.4 <i>Hypotézy.....</i>	23
2.7 <i>Průzkum A .....</i>	24
2.7.1 <i>Demografické údaje .....</i>	24
2.7.2 <i>Výsledky dotazníku – informace o projektu CzechPOINT.....</i>	27
2.7.3 <i>Výsledky dotazníku – komunikace mezi občany a úřady .....</i>	29
2.7.4 <i>Ověření hypotéz .....</i>	33
2.8 <i>Průzkum B .....</i>	34
2.8.1 <i>Komunikace s občany.....</i>	34
2.8.2 <i>Realizace projektu CzechPOINT na úřadech Jihomoravského kraje .....</i>	37
2.9 <i>Zhodnocení výsledků průzkumů .....</i>	39
2.9.1 <i>Vyhodnocení průzkumů.....</i>	39
2.9.2 <i>Zhodnocení systému CzechPOINT.....</i>	40
2.9.3 <i>Pozitiva systému CzechPOINT .....</i>	40

2.9.4	Negativa systému CzechPOINT.....	40
<b>2</b>	<b>VLASTNÍ NÁVRHY ŘEŠENÍ.....</b>	<b>42</b>
2.1	<i>Návrhy a doporučení na zlepšení současného stavu.....</i>	<i>42</i>
2.2	<i>Vytvoření nového modelu.....</i>	<i>44</i>
2.3	<i>Zavedení systému do praxe.....</i>	<i>46</i>
2.4	<i>Přínosy navrhovaného systému.....</i>	<i>47</i>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>49</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>52</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>54</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>54</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>55</b>



## ÚVOD

*„Informace znamená všechno; za války jako v míru, v politice jako ve finanční sféře.“*

Stefan Zweig

V současné době, kdy má vše svoji cenu, patří informace k věcem nejcennějším. Zvláště, jedná-li se o informace strategické. Někteří tvrdí: *„Informace je to nejvzácnější, co máme“*. Mnozí nabízejí za informace téměř pohádkové bohatství. Proč jsou informace stále cennější?

Informace zaručují moc nad nevědomými a neznalými. Informace lze snadno zneužít, lze je však také vhodně využít. Je třeba si uvědomit, že kvalitních informací je málo. Zbytečných informací je naopak obrovské množství. Proto je nutné umět nabízená sdělení vyhodnocovat. Nenechat se zahltit informacemi nekvalitními, zavádějícími, nepotřebnými, ale získávat informace potřebné a hodnotné. Naučit se získané informace zpracovat a dále je vhodně využívat.

Je mnoho oblastí lidského života, kde se využívají informace. Nedílnou součástí moderního a vyspělého státu je kooperace mezi občany a státní správou. Tato spolupráce je založena na kvalitních a dostupných informacích.

Proto je moje práce zaměřena na oblast státní správy, která ve velké míře ovlivňuje život nás, občanů. Obsahem je zjištění kvality komunikace státní správy směrem k občanům v České republice, konkrétně v Jihomoravském kraji. Součástí bude také nalezení odpovědí na otázky z dotazníkového průzkumu občanů Jihomoravského kraje: *Jaký vztah si občan vybudoval k úřadům? Jedná se o rovnocennou spolupráci? Co občané na současném stavu oceňují, co jim vadí? Jaké možnosti využívají a které naopak zůstávají nepovšimnuty?*

Každým rokem roste míra rozšiřování internetu a moderní člověk se naučil využívat internet pro vyhledání důležitých informací, které mu usnadňují život. Proto zaznamenala komunikace s úřady přes internet v posledních letech nebývalý růst, způsobený postupným zaváděním informačních systémů od státní správy. Současně je zkvalitňováno počítačové vybavení nejen velkých úřadů, ale také drobných obcí, což vede k postupnému zlepšování poskytovaných služeb.

Prvním počinem v plánované informatizaci státní správy je vznik sítě CzechPOINTů, kontaktních míst, kde je možno získat informace z centrálních registrů a provést podání vůči státu. Systém CzechPOINT usnadňuje komunikaci s úřady a vyřizování agendy. Tato práce nabídne rozbor situace, jak úřady v Jihomoravském kraji dokázaly zvládnout zavedení projektu CzechPOINT. Zda byly na tuto změnu dostatečně připraveny, jak systém funguje, zda pomohl zkvalitnit poskytované služby... V analýze současného stavu bude hledat odpovědi na otázky, zda existují kromě CzechPOINTu další systémy celorepublikového charakteru. *Jaký význam do budoucna může mít Virtuos, společný projekt Plzeňského kraje a Ministerstva vnitra ČR? Je cesta, kterou autoři tohoto projektu zvolili, opravdu správným krokem? Proč se do projektu nezapojily ostatní krajské úřady?*

V rámci Evropské unie existuje nespočet modelů informatizace státní správy. Rakouský model patří mezi nejlépe propracované. Krátké představení tohoto modelu odhalí možnosti a příležitosti, které se do budoucna mohou objevit i v České republice.

Na základě podnětů, které budou získány průzkumy občanů a úřadů, bude práce navrhovat model systému zaměřujícího se na zjednodušení a zefektivnění fungování státní správy a jeho využití úřady Jihomoravského kraje. Cílem je zjednodušit současný stav a současně přiblížit fungování státní správy občanům. Pamatujme, že podporováním a zaváděním informačních systémů do budoucna vzroste kvalita a účinnost celé státní správy, po jednotlivých úřadech už nebudou muset obíhat občané, ale jejich dokumenty.

Mezi základní cíle práce patří zejména:

- Analýza současného stavu pomocí dotazníkového šetření mezi občany a úřady
- Analýza fungování projektu CzechPOINT na základě dotazníkového šetření
- Návrhy na zlepšení při zachování současného systému
- Návrh na změnu současného stavu vytvořením nového modelu komunikace občan – úřad

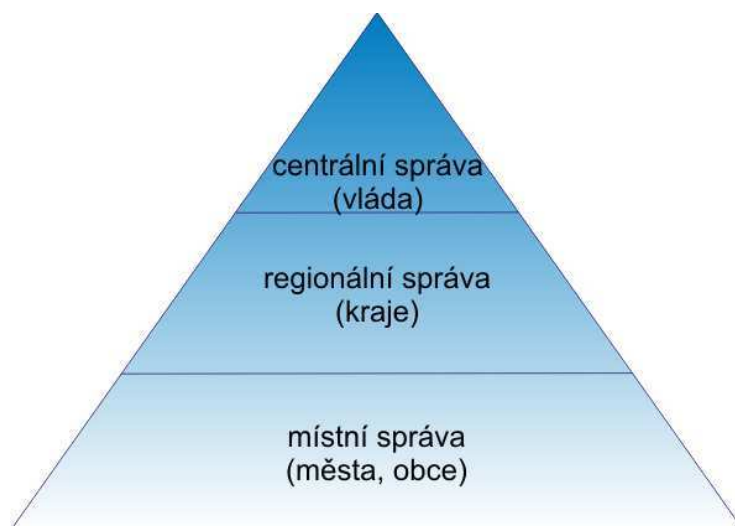
Zatraktivnění celé komunikace dokáže motivovat občany k vyššímu zájmu o činnost státní správy.

# 1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA PRÁCE

Státní správou rozumíme řízení věcí veřejných v rozmezí definovaných platnou legislativní úpravou, organizačními a jinými opatřeními. Delegace k tomuto řízení je dána platnými právními úpravami. Organizace státní správy musí být politicky kontrolována, zda neporušuje zákon, který sama stanovila. Fungování státní správy v České republice vychází z evropsko-kontinentálního modelu, kde je veřejná moc organizována po vertikální linii. [6]

V praxi je tento model charakterizován třemi stupni, viz Obrázek č. 1:

**Obrázek 1: Model veřejné moci v ČR**



Centrální správa deleguje část výkonu moci na regionální a místní správu, čímž je zajištěn výkon státní moci ve vztahu k obyvatelstvu.

Ve vertikálním modelu státní správy funguje princip nadřazenosti a podřazenosti, platí zde určitá pravidla [7]:

- Možnost rozhodovat o složení nižšího orgánu (naproti tomu stojí princip komunálních voleb)
- Možnost ukládat pokyny nižším orgánům
- Možnost kontrolovat nižší orgán

Na základě těchto pravidel je možno vykonávat státní moc na území státu.

Informatizace státní správy, neboli e-government je v poslední době velmi často diskutovaným pojmem. Spíše než definice vystihují pojem e-government úkoly, zabývající se elektronizací výkonu činnosti veřejné moci. Hlavním smyslem a funkcí je poskytnout občanům efektivní nástroj ke zjednodušení komunikace se státem. Pro úřady se přechod k e-governmentu vyznačuje především odstraněním zbytečného papírování a možností věnovat se více samotné podstatě rozhodování. [1]

### *Zavádění e-governmentu do státní správy České republiky*

Zavádění e-governmentu do současného systému státní správy znamená přehodnocení fungování jednotlivých úřadů, projevující se v reorganizaci a řízení dotčených úřadů. Tyto změny vedou k odstranění duplicit, zkvalitní se příprava dokumentů, nutných pro rozhodování, dochází ke zkvalitnění toku informací. Důsledkem zavedení e-governmentu je efektivní výkon státní správy, nejen vůči občanům, ale také uvnitř jednotlivých složek celého systému. [1]

Při zavedení a osvojení celého systému dochází nejen k úsporám časovým, kdy občané nemusí chodit na úřady a marnit tam čas, ale také k úsporám finančním (náklady na korespondenci, náklady na tisk, ostatní provozní náklady) a datovým. Není již nutné uchovávat informace o občanech na několika místech, všechny údaje jsou dostupné z centrálních registrů. Data jsou snadno sdílená, jednotlivé úřady mají garanci přesných a správných údajů. Není tak již potřeba archivovat údaje pro potřeby konkrétního úřadu. Postupně budou obíhat po jednotlivých úřadech data, nikoli samotní občané. [2]

Jednou z mnoha nesporných výhod je téměř neomezená dostupnost poskytovaných služeb. Pomineme-li technické problémy, které se mohou při provozu vyskytnout (plánované odstávky, integrace nových částí do systému), lze pomocí moderních komunikačních prostředků fungovat 7 dní v týdnu 24 hodin denně. Díky komplexnímu řešení a sloučení celé správní agendy do jednoho systému lze zaručit rychlejší a efektivnější komunikaci jak mezi občanem a úřady, tak mezi úřady navzájem. [2]

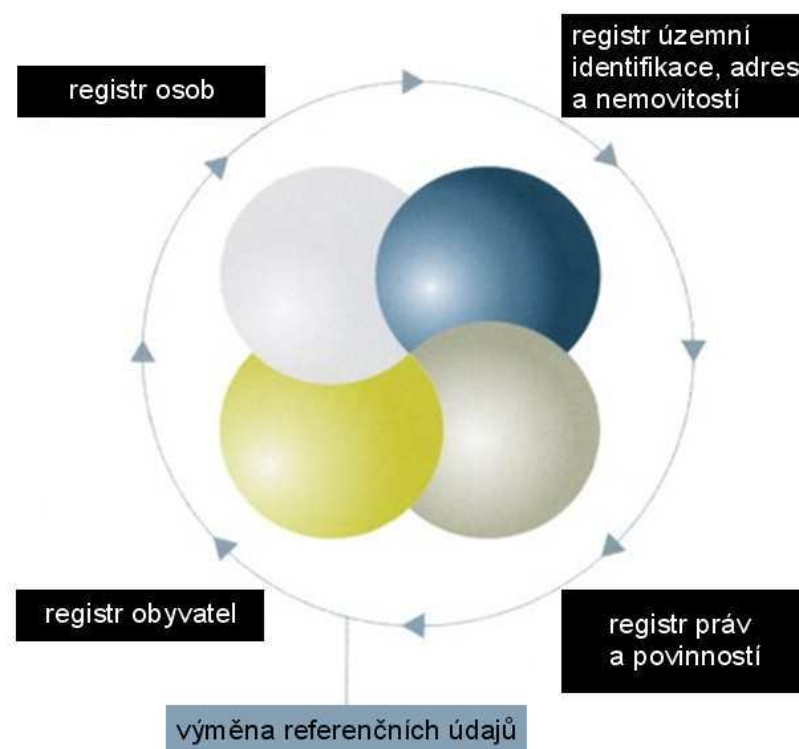
## *Provázanost systému*

Vytvořením centrálních registrů veřejné správy (registr obyvatel, registr osob, registr územní identifikace, adres a nemovitostí, registr práv a povinností) a jejich naplněním aktuálními daty dojde k vytvoření uceleného systému bezpečného sdílení dat mezi jednotlivými složkami státní správy. Pouze zajištěním rychlé, autorizované a bezpečné aktualizace vkládaných dat, včetně uchování jejich historických hodnot (stará data nebudou smazána, pouze archivována a nahrazena aktuálními daty) nalézá systém plné a hodnotné využití. Vytvořením a naplněním těchto registrů je zajištěna integrita a konzistence nejdůležitějších a nejčastěji užívaných dat ve státní správě. [9]

Díky zjednodušení celého systému komunikace není občan nucen chodit na různé úřady, neboť potřebné dokumenty a potvrzení, vyžadovaná při správním řízení, si předávají úřady elektronicky mezi sebou. Není také nutné dokazovat skutečnosti, obsažené v centrálních registrech, protože nezbytné údaje si úředníci snadno zjistí přímo v systému a nemusí tak zatěžovat občany zbytečnou byrokracií.

Přístup k informacím musí být jednodušší a to díky redukci zbytečných mezistupňů na všech úrovních státní správy. [2] Obrázek č. 2 charakterizuje systém provázanosti dat mezi jednotlivými registry.

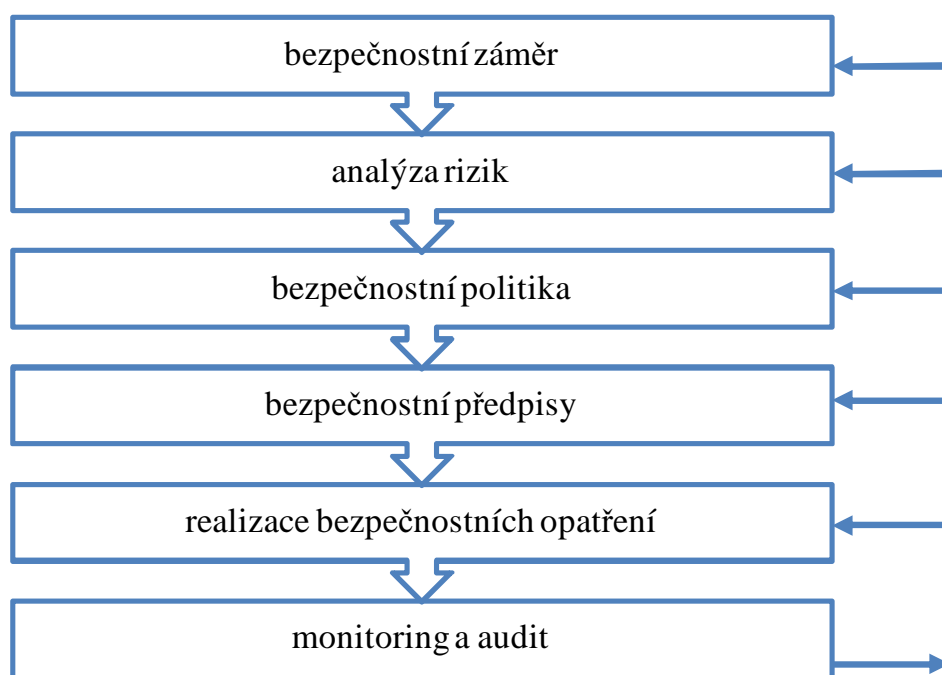
**Obrázek 2: Provázanost informací v centrálních registrech; zdroj [8]**



## *Bezpečnost systému*

Zabezpečení informací, tedy zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti musí být chápáno jako klíčový prvek návrhu celého systému. [4] Při plánování a realizaci je nutné zohlednit možná bezpečnostní rizika, umět naplánovat a realizovat bezpečnostní opatření. Uživatelé, poskytující údaje do systému, musí mít garanci zabezpečení systému. Musí být zaručena ochrana jejich osobních údajů.

**Obrázek 3: Proces zabezpečení systému; zdroj [5]**



Zjednodušení, zefektivnění a zabezpečení celého systému předpokládá vynaložení značného množství finančních prostředků. Vložené investice se vrátí poměrně rychle. Efekt, který elektronická komunikace přinese do stávajícího vztahu občan – úřad je penězi nedoceníitelná. [2]

Zjednodušením přístupu k informacím získají občané také větší možnosti lépe kontrolovat činnost státních orgánů, což přispívá k potlačování sociálně negativních jevů, jako např. korupce, nehospodárné nakládání s veřejnými prostředky, netransparentní výběrová řízení apod. Rovněž s dostupností informací roste ochota občanů podílet se na výkonu veřejné moci, např. vyjadřovat se k aktuálním problémům, sledovat jednání orgánů státní správy, podílet se na rozhodování formou referend. [3]

## Poskytování informací

V současné době je poskytování informací ze strany úřadů garantováno především *Zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím*, zaručujícím právo občana na informace od státních orgánů, územních samosprávných celků a jejich orgánů a veřejných institucí. [19]

Zákonná úprava dále zmiňuje některé způsoby zveřejňování údajů. Jedná se zejména o elektronické podatelny [21] a povinně zveřejňované informace o subjektu způsobem, umožňujícím dálkový přístup k informacím, nejčastěji pomocí internetu. [20]

*Zákon č. 106/1999 Sb.*, hovoří rovněž o podmínkách, za kterých je možno informace žádat, zároveň také specifikuje informace, na něž se tento zákon nevztahuje. Nedílnou součástí je také určení lhůty, do které jsou instituce povinny sdělit požadovanou informaci. Bohužel již nespecifikuje možné postihy při neposkytnutí informací.

Obrázek č. 4 ukazuje část formuláře, který je vyplněn podle *Zákona č. 106/1999 Sb.*, a dostupný pomocí internetu. Tím je zaručeno poskytnutí povinně zveřejňovaných informací dálkovým způsobem.

**Obrázek 4: Ukázka vyplněných povinně zveřejňovaných informací; zdroj [17]**

Povinně zveřejňované informace dle zákona č. 106/1999 Sb.	
■ 1. Název	Obec Prušánky
■ 2. Důvod a způsob založení	Obec Prušánky (dále jen obec) je územním samospráv...
■ 3. Organizační struktura	■ <u>Seznam organizací</u>
■ 4. Kontaktní spojení	■ 4.1 Kontaktní poštovní adresa
	Hlavní 100 69621 Prušánky
	■ 4.2 Adresa úřadovny pro osobní návštěvu
	■ 4.3 Úřední hodiny
	Po 07.00 - 11.30, 12.00 - 15.30 St 07.00 - 11.30, 12.00 - 17.00
	■ 4.4 Telefonní čísla
	518 374 125 518 374 163

## 2 ANALÝZA PROBLÉMU A SOUČASNÉ SITUACE

### 2.1 *Historické souvislosti*

Státní správa České republiky zdělala po svých předchůdkyních systém agendy, který je pro běžného občana velmi komplikovaný a složitý. Úředníci na všech úrovních jsou přetíženi množstvím administrativních úkonů, což vede k neefektivitě (pracovní, časové, finanční,...).

V druhé polovině devadesátých let začaly vznikat první projekty, zabývající se aplikací informačních systémů do státní správy. K samotnému nasazení informačních systému však chyběla potřebná legislativa a politická vůle.

V roce 2000 byl schválen *Zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy*. Tento zákon stanovil práva a povinnosti související s vytvářením, užíváním, provozem a rozvojem informačních systémů veřejné správy. Otevřel tak dveře k postupnému rozšiřování informačních systémů do státní správy. V průběhu času začaly vznikat projekty zabývající se touto problematikou. S rostoucí mírou rozšiřování internetu se začaly množit požadavky na postupný přechod komunikace mezi občanem a úřady z papírové formy do podoby elektronické.

Během posledních let nebyl problém komunikovat s úřady přes internet (e-podatelný, elektronické úřední desky,...), stále však chyběl nástroj, jak pomocí internetu vyřizovat kompletní agendu a nemuset chodit na úřady pro razítka či potvrzení.

Občan tak skoro plnil úlohu poštovního doručovatele. Na jednom úřadě vystál dlouhou frontu na potvrzení dokumentu, a pak obíhal další úřady, aby získal další potřebné potvrzení. Často se stávalo, že během vyřizování docházelo k administrativním chybám, které způsobily, že žadatel byl nucen podstoupit přebíhání z úřadu na úřad znovu.



## 2.2 *Současný stav*

V současné době jsou po celé České republice zaváděna pracoviště, kde si může občan vyřídit alespoň část agendy na jednom místě. Tato kontaktní místa, CZECHPOINTy, lze nalézt ve všech krajských a okresních městech. Postupně jsou zaváděny do všech měst a obcí s matričním úřadem tak, aby v roce 2009 byla vytvořena celonárodní síť kontaktních míst. Součástí této sítě bude také 800 poboček České pošty a vybraná pracoviště Hospodářské komory. [13]

## 2.3 *Projekt CzechPOINT*

*CzechPOINT, neboli Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, je asistovaným místem výkonu veřejné správy, kde každý člověk může získat všechny informace o údajích, které o něm vede stát v centrálních registrech a kde bude moci také učinit jakékoliv podání ke státu.* [13]

Na celém území republiky je postupně rozšiřována síť kontaktních míst CzechPOINT, které mají usnadnit komunikaci mezi občany a státem. CZECHPOINTy v současné době poskytují výpisy z *Katastru nemovitostí, Obchodního rejstříku, Živnostenského rejstříku a Rejstříku Trestů*. V nejbližších měsících (od 1. 7. 2008) je plánováno zavedení agendy zřízení živnosti, do konce roku je naplánováno spuštění agendy bodového hodnocení řidičů. Nutným předpokladem pro kvalitní fungování systému je ucelená a spořádaná evidence obyvatelstva jakožto kmenový registr údajů. Bohužel i po zavedení tohoto systému budou muset občané fyzicky přijít na úřad a vše osobně vyřizovat. Budou tak neustále odkázáni na úřední hodiny a ochotu úředníků. Navrhované řešení má tento nedostatek odstranit a výrazně zjednodušit a ulehčit komunikaci nejen občanům, ale také samotným úředníkům.

Při současném modelu nelze očekávat brzké opuštění stávající formy komunikace – osobní návštěvy občanů na úřadě – ať už na různých úřadech nebo jednom kontaktním pracovišti. S tím souvisí rovněž nemožnost řešit nárazové přetížení až zahlcení systému v úřední dny. S rostoucím počtem vyřizovaných žádostí je nutno řádně naddimenzovat potřebné hardwarové vybavení, včetně dostatečně rychlého internetového připojení. V současné době tedy neexistuje model, který by osvobodil občana od osobní návštěvy úřadu. Jistý pokrok v oblasti elektronizace státní správy probíhá v současné době v Plzeňském kraji, kde byl úspěšně spuštěn pilotní projekt Virtuos.

V Jihomoravském kraji není podobný projekt v současné době realizován. Ostatní krajské úřady váhají se zavedením komplexního elektronického modelu, vyčkávají na výsledky z pilotního provozu v Plzeňském kraji.

Jedním z mnoha problémů pro celorepublikové zavedení projektu Virtuos či podobných systémů je nedostatečná a nekompletní legislativa. Probíhající jednání ve sněmovně nad novou podobou zákonů, týkajících se elektronické komunikace mezi občany a úřady navzájem, prodlužují a oddalují zavedení celého systému do praxe. Je nutné zrovnoprávnit dokumenty, podávané elektronickou cestou a dokumenty klasické (papírové). Rovněž bude nutné sjednotit elektronický podpis s notářsky ověřeným podpisem pro možnost podávat dálkově ty dokumenty, u nichž je podpis vyžadován.

Většina měst a v poslední době také některé obce zavádějí vlastní systémy pro elektronickou komunikaci s občany. Pomineme-li elektronické podatelny, které mají úřady povinnost zřizovat [21] a které jsou téměř identické (dle platné zákonné úpravy), neexistuje jiný celorepublikový systém pro usnadnění komunikace. CzechPOINT je prvním z řady projektů, který má tuto komunikaci usnadnit. Lokální systémy bude nutné nahradit jedním systémem celorepublikového významu. Nebude už tedy záležet, kde žadatel podává svou žádost, všechny výstupy a komunikační prostředky napříč celým systémem by měly být jednotné.

## 2.4 Projekt *VIRTUOS*

V Plzeňském kraji existuje od roku 2007 projekt **Virtuos**, který má za úkol usnadnit komunikaci mezi občanem a úřady a mezi úřady navzájem. Vzniká portál, díky němuž mohou občané komunikovat s úřady, vyřizovat žádosti a elektronicky podávat dokumenty. Jedná se o společný projekt krajského úřadu a firmy Hewlett-Packard.

Systém je plně kompatibilní s ostatními informačními systémy veřejné správy (ePusa, Portál Veřejné Správy, CzechPOINT), přístup je řešen přes webové rozhraní. Jednotlivé úkony jsou vykonávány přes formuláře, poskytující zabezpečený přístup přes Portál veřejné správy. [10]

Cílem celého projektu je převést celou správní agendu do elektronické podoby a ulehčit tak především malým obcím jejich každodenní činnost. Výrazným motivujícím faktorem je také snížení nákladů na provoz úřadů, úspora času a zjednodušení celého

státního aparátu. Systém je dostupný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, odpadá tedy závislost na úředních dnech jednotlivých úřadů. Postupně zaváděné správní agendy rozšiřují možnosti podání, které lze uskutečnit elektronicky. Do budoucna tak nebude problém oznámit přes internet např. změnu trvalého bydliště nebo rodinného stavu, prodloužit nájemní smlouvu v obecním bytě, ohlásit stavbu, zaplatit poplatky za komunální odpad apod. Rovněž pro podnikatele je systém přínosem, neboť usnadňuje správu poplatků, kdy z jednoho místa mohou zaplatit všechny pohledávky vůči úřadu. [10]

Do rukou se tak občanům dostane poměrně silný a efektivní nástroj komunikace s úřady. Začlenění občanů do projektu je založeno na podpisu smlouvy. Občané, vlastníci elektronický podpis nemusí smlouvu podepisovat, v systému se budou prokazovat svým certifikátem.

## ***2.5 Pohled do zahraničí – rakouský model***

V Rakousku byl jako v jednom z prvních států Evropské unie přijat zákon o E-govermentu, který položil základy komplexnímu elektronickému fungování celého správního řízení.

Celý systém je veden na všech úrovních veřejné správy: federální (vláda), regionální (spolkové země) a místní (města, obce). Napříč celým systémem je tak nutné zajistit dokonalé fungování a provázání všech zúčastněných stran. Celý model je zastřešován skupinou *Digital Austria*, složenou ze zástupců ministerstva, krajského zastupitelstva, místních správních orgánů a profesních organizací (IT odborníků). Tato skupina má na starosti dohled a zavádění inovací, obecnou diskuzi a plánování strategie do budoucna. O soulad s legislativou se stará skupina *FEDERAL ICT strategy*, podřízená skupině *Digital Austria*. Celý systém funguje na základě shody politické vůle. [22]

Systém není navržen s využitím konkrétních programů, jsou stanoveny pouze požadavky, které musí používaný software splňovat. Každý občan vlastní elektronickou kartu, pomocí níž se přihlašuje do systému, Tato karta má podobu běžné platební karty, místo záznamů o bankovním účtu obsahuje elektronický podpis občana. K identifikaci občana slouží klíč – bezvýznamný identifikátor, pomocí něhož jsou vedeny všechny

údaje o občanovi. Základem pro bezchybnou komunikaci jsou centrální registry, tedy databáze s údaji o všech subjektech v Rakousku (občané, instituce, společnosti,...) [22]

Elektronické dokumenty mají stejnou právní váhu jako dokumenty klasické. Vytisknutý, elektronicky podepsaný dokument je opatřen podpisovou tabulkou, obsahující informace o dokumentu a podpisovém certifikátu. Platnost tohoto dokumentu lze kdykoli ověřit na webu pomocí zadání kódu, který je také součástí podpisové tabulky. [22]

Úřady s občany komunikují pomocí datových schránek. Občan se pomocí své čipové karty přihlásí k aplikaci a okamžitě vidí, zda má nové zprávy. Úředník se pomocí potvrzení snadno informuje o přečtení odeslaných zpráv. Když občan zprávy nevyzvedává, je mu zasláno upozornění. Pokud na toto upozornění nereaguje, je mu zaslána tzv. „Žlutá obálka“, doručená klasickou poštou, obsahující upozornění na důležitou zprávu v datové schránce. Pokud ani na poštovní doručení nereaguje, je považována za doručenou se všemi důsledky, které z toho pro občana plynou. [22]

## **2.6 Dotazníkové šetření – Jihomoravský kraj**

### **2.6.1 Úvod**

V období 18. 2. – 16. 3. 2008 jsem prováděl na území Jihomoravského kraje průzkum se zaměřením na komunikaci občana s úřady státní správy. Zjišťována byla především dostupnost informací z úřadů, preferované způsoby komunikace mezi občanem a úřady a v neposlední řadě míra informovanosti obyvatel o projektu CzechPOINT, jakožto prvním kroku ke snadnější komunikaci mezi občanem a úřady.

Průzkumu se zúčastnilo **380 osob starších 15 let** ze sedmi okresů Jihomoravského kraje. Celkem bylo rozdáno **415 dotazníků**, návratnost je **91,56 %**. Získané údaje byly zpracovány do grafů, z nichž je možné vyčíst všechny důležité informace, především zhodnocení současného stavu, požadavky a očekávání obyvatel od komunikace v budoucích letech. Dále bude tento průzkum označován jako **PRŮZKUM A**.

Souběžně s průzkumem mezi občany byl prováděn průzkum mezi obecními/městskými úřady Jihomoravského kraje. Dotazovány byly obce s více jak 1000 obyvateli. Respondenti na připravené webové stránce volili možnosti z nabízených odpovědí, nebo psali vlastní odpověď. Tento průzkum bude dále označován jako **PRŮZKUM B**.

### **2.6.2 Provádění dotazníkového šetření mezi úřady**

Jednotlivé úřady byly kontaktovány pomocí e-mailu s prosbou o vyplnění zveřejněného dotazníku. Z celkového počtu **196 oslovených úřadů** jich na prosbu reagovalo v prvním kole **83**, tzn., odpověděli v zákonné lhůtě 15 dnů [19].

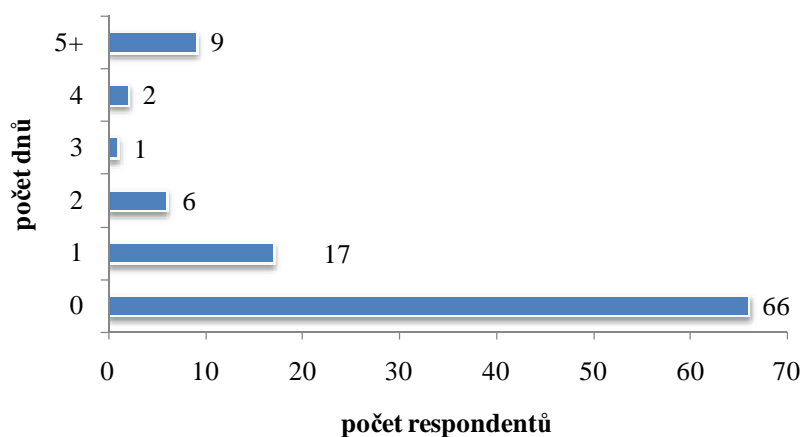
Po uplynutí zákonné lhůty na odpověď byla podána nová žádost o vyplnění dotazníku. Na tuto žádost reagovalo **18** úřadů vyplněním předloženého formuláře. Z celkového počtu **196 oslovených úřadů** jich odpovědělo **101**, což činí **51,53 %**. Vzhledem k tomu, že se jedná o zákonnou povinnost (poskytování informací) jsem očekával návratnost odpovědí v relaci 75-80 %.

U některých obecních úřadů byly uváděny neplatné e-mailové adresy, což muselo být následně telefonicky ověřováno na příslušném úřadě. U 15 úřadů nebylo zjištěno doručení žádosti (nebyla odeslána zpráva o doručení), tyto úřady tedy nemohly být hodnoceny z pohledu doručení/nedoručení žádosti.

**Základní soubor** tvoří **101 úřadů**, které odpověděly v zákonné lhůtě 15 dnů. Ostatní úřady již oslovovány nebyly, neboť podání dvou žádostí o informace by mělo být dostatečné k zahájení komunikace s tazatelem. Mezi úřady, které nevyplnily dotazník, jsou malé vesnice, ale také okresní města. Právě u okresních měst bylo očekáváno vyšší zapojení.

O dostatečném používání internetu a e-mailu jako komunikačního prostředku svědčí rychlá návratnost vyplněných dotazníků. Více než polovina dotázaných (65,34 %) odpověděla ještě týž den, 89 % úřadů odpovědělo do 3 dnů (viz graf č. 1). Ve dvou případech se úředníci omluvili za neúplně vyplněný dotazník (neuvedli město, za které dotazník vyplňují), společně se zasláním doplňujících informací.

**Graf 1: Počet odpovědí v jednotlivých dnech po doručení žádosti**



### 2.6.3 Cíle dotazníkového šetření

Cílem průzkumu bylo zmapovat situaci v Jihomoravském kraji v oblasti komunikace občanů s úřady. Pro zjištění dat byly vytvořeny 2 krátké dotazníky, poskytující vstupní údaje pro zmapování současné situace a zhodnocení hypotéz. Zároveň mělo toto šetření odpovědět na následující otázky:

- V jaké míře využívají občané internet? Je dostatečná pro komunikaci s úřady?
- Vědí občané co je CzechPOINT? Setkali se již s tímto pojmem? Využívají jej vůbec a jak?
- Jak vnímají občané poskytování informací ze strany úřadů a komunikaci s nimi? Jsou jednání s úřady běžnou součástí života? Pokud ano, jakou formou lidé nejčastěji komunikují?
- Využili by občané nové způsoby komunikace, pokud by jim byly nabídnuty?
- Chtějí být občané informováni o nových službách na radnici?
- Jakým způsobem a jak často informují úřady o novinkách a poskytovaných službách? Jsou používané způsoby dostačující?
- Dodržují úřady zákonná nařízení o poskytování informací? Pokud ne, v jaké míře jsou tato nařízení porušována?
- Jak úřady zvládly zavedení pobočky CzechPOINT? Kolik žádostí od spuštění provozu bylo vyřízeno v jednotlivých registrech?
- Co znamenalo zavedení pobočky pro jednotlivé úřady? Vyskytly se komplikace nebo problémy?
- Jak hodnotí celý systém úředníci – uživatelé?
- Co by bylo vhodné v systému změnit, doplnit, upravit?

### 2.6.4 Hypotézy

Stanovení hypotéz je nedílnou součástí vědeckých výzkumů, neboť na základě získaných výsledků lze hypotézu přijmout nebo odmítnout a tím dospět k jasnému závěru.

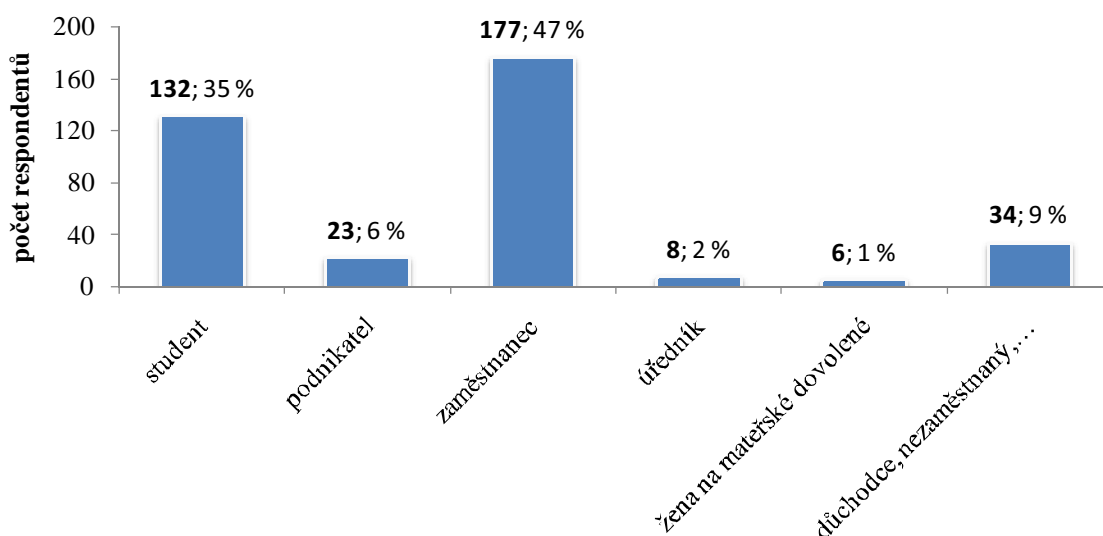
- H1.** Občané komunikují s úřady především při osobní návštěvě úřadu
- H2.** Ve městech je lepší dostupnost služeb (např. připojení k internetu) a informací
- H3.** Občané nemají povědomí o nových službách v oblasti informatizace státní správy tzv. e-govermentu

## 2.7 Průzkum A

### 2.7.1 Demografické údaje

První část dotazníku byla zaměřena na identifikaci obyvatelstva. Byly zjišťovány údaje o věku, místě trvalého bydliště, typu zaměstnání. Seřazení respondentů podle uvedených charakteristik mělo pouze informativní charakter a nepodílelo se na vyhodnocení současného stavu v oblasti komunikace mezi občanem a úřady.

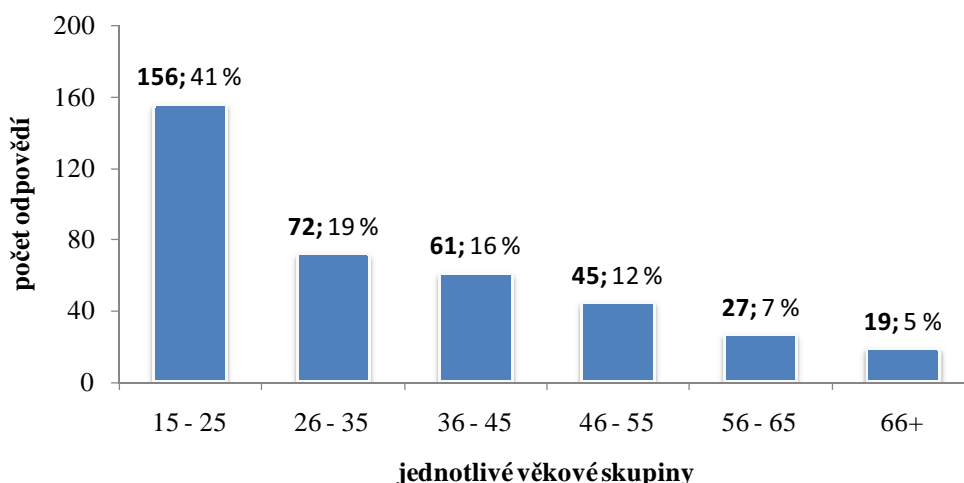
**Graf 2: Zaměstnání respondentů (počet respondentů; %)**



V dotaznících odpovídali především zástupci mladší věkové kategorie, zejména studenti středních a vysokých škol, neboť projevili největší zájem o předložený dotazník. Při plánování do budoucna je potřeba zohlednit především trendy nastupující generace, tedy věkové rozpětí 15 – 35 let. Tato skupina obyvatelstva bude v budoucnu tvořit většinu klientů státní správy, neboť s rostoucí průměrnou délkou života budou starší lidé více a více odkázáni na pomoc právě této generace. Specifickou skupinou byli úředníci státní správy. U této skupiny byl očekáván nejsnadnější přístup k informacím, týkajícím se projektu CzechPOINT a tedy i nejpřesnější odpovědi v dané části dotazníku. Výsledky se ale příliš nelišily od odpovědí ostatních skupin.



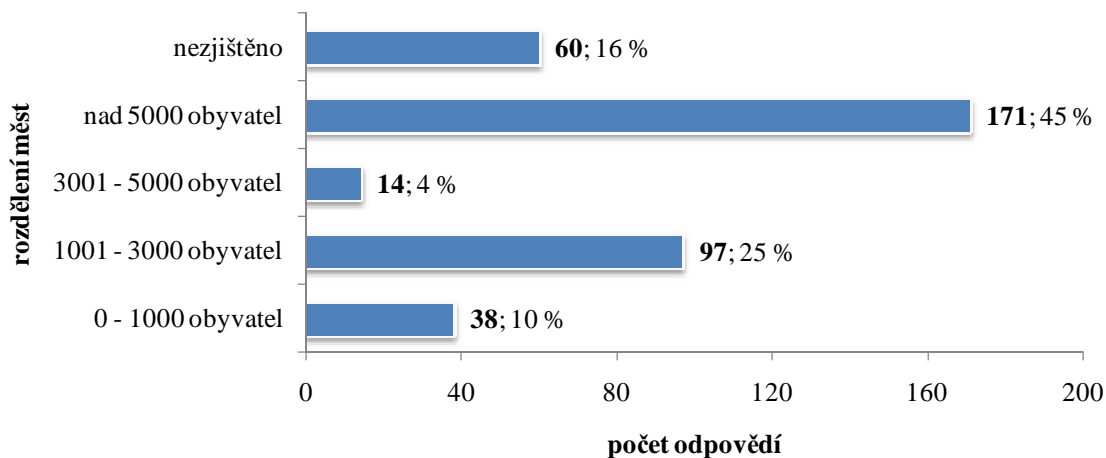
**Graf 3: Věková struktura respondentů (počet respondentů; %)**



Věkové rozložení souvisí částečně s pracovním zařazením respondentů. V nejpočetnější skupině (15 – 25 let) jsou zastoupeni především studenti, ale také mladí podnikatelé a zaměstnanci, naopak zde není přítomen ani jeden úředník státní správy či nezaměstnaný. Graf nekopíruje věkovou skladbu obyvatelstva především ve věkové skupině 66 a více let. Situace je způsobena téměř nulovým zapojením této skupiny obyvatelstva do průzkumu ať už z důvodu neochoty nebo nezájmu o dotazník.

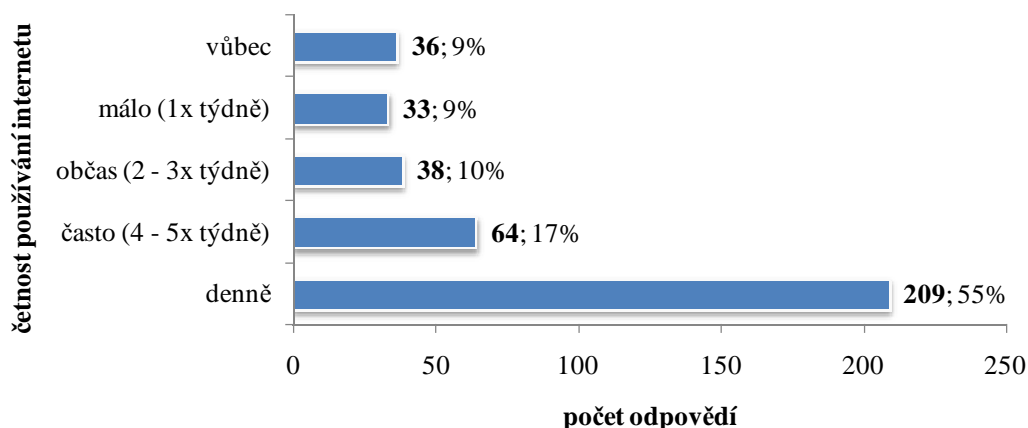
Nejvíce respondentů pochází z měst nad 5 000 obyvatel. Zde se ukazuje velký vliv města Brna, kde žije zhruba třetina obyvatel Jihomoravského kraje. Z celkového počtu 171 odpovědí z velkých měst jich z Brna bylo získáno 109, tedy **63,75 %**.

**Graf 4: Zastoupení sídel podle počtu obyvatel (počet respondentů; %)**



Dále byla dotazována četnost využívání internetu jednotlivými respondenty. Zajímavé bylo porovnání s bydlištěm dotazovaného, jeho věkem a mírou užívání internetu. Časteji využívají internet především mladší lidé ve městech, naopak nejmenší podíl využívání internetu je v nejstarší skupině obyvatelstva, bydlícího na venkově.

**Graf 5: Četnost používání internetu (počet respondentů; %)**



Na základě zjištěných skutečností lze konstatovat, že obyvatelstvo využívá internet v dostatečné míře pro komunikaci s úřady. 72 % využívá internet každý pracovní den. Pro porovnání byly výsledky konfrontovány s údaji, zveřejněnými Českým statistickým úřadem: *Počítačem je vybaveno téměř 40 % domácností, 32 % domácností má připojení k internetu.* [16]

*Počet uživatelů internetu každým rokem narůstá. Internet je častěji využíván ve městech, na venkově často chybí kvalitní připojení, proto je zde míra používání internetu nižší. S postupem času (a díky stárnutí populace) roste počet uživatelů internetu ve vyšším věku.* [15]

Srovnáním obou výsledků dochází k rozdílu, kdy podle Českého statistického úřadu pouze 39 % obyvatelstva jsou pravidelní uživatelé internetu (tedy používají internet min. 1x týdně). Výsledky získané průzkumem uvádějí hodnotu téměř trojnásobnou (91 % všech dotázaných respondentů užívá internet min. 1x týdně). Důvodem tohoto rozporu může být poněkud jiná skladba respondentů.

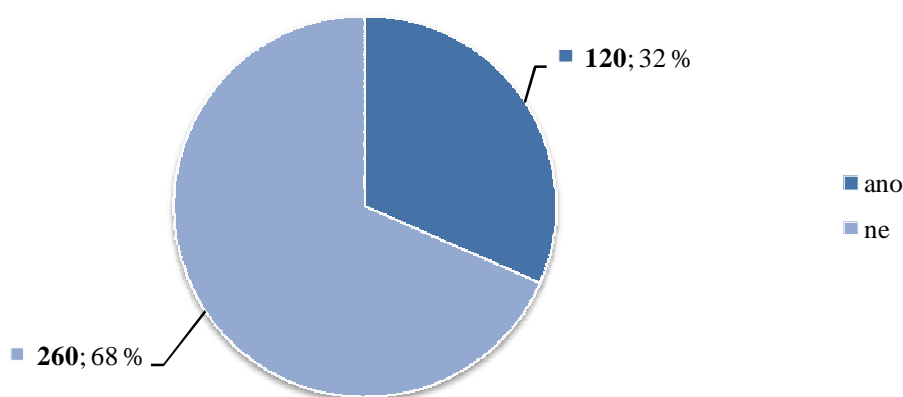
Internet využívá především mladší a střední generace, u starších lidí je využívání internetu nižší. Je nutné uvědomit si, že ne všichni uživatelé jsou stejně počítačově

zdatní. Zjišťování jejich počítačové gramotnosti ovšem přesahuje rámec prováděného průzkumu. Nejedná se o zásadní otázku, je ovšem nutné si ji uvědomit a podle zjištěných okolností nabídnout např. vhodné počítačové kurzy apod.

### 2.7.2 Výsledky dotazníku – informace o projektu CzechPOINT

Druhá část dotazníku byla již zaměřena na konkrétní službu – CzechPOINT. Byla zjišťována povědomost o této službě mezi respondenty, dále médium, kde se o projektu dozvěděli a zda znají místo, kde se v jejich okolí nachází nejbližší pobočka.

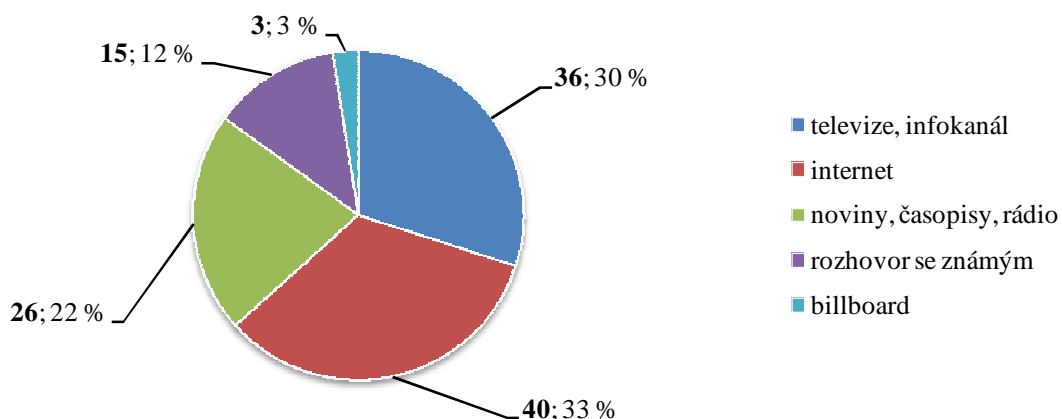
**Graf 6: Povědomí respondentů o projektu CzechPOINT (počet respondentů; %)**



Z přiloženého grafu je patrná nízká informovanost o projektu, což souvisí se slabší propagační kampaní a poměrně krátkým časovým obdobím od spuštění projektu. Občané nemají o tomto projektu povědomí, proto jej zatím nevyužívají v plné míře.

Rovněž bylo zjišťováno, odkud respondenti získali informace o projektu. Výsledky ukázaly nezastupitelnou úlohu internetu, velké zastoupení měly také tradiční sdělovací prostředky: televize, rádio a noviny. Podrobnější informace o projektu, včetně všech úkonů, které lze vyřídit, přinesly obecní/městské zpravodaje tam, kde je již pobočka zřízena. Propagační kampaň se ve výsledcích téměř neprojevila. Na vesnicích se častěji vyskytovaly odpovědi typu *informace od známého, rozhovor se známým apod.* Na tuto otázku odpovídali pouze ti, kteří vědí, co je CzechPOINT (v otázce č. 4 odpověděli ano, základní soubor tvoří 120 lidí).

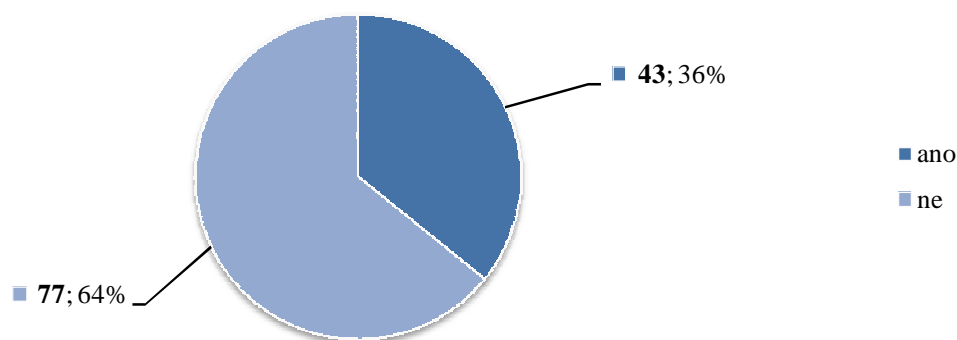
**Graf 7: Zdroje informací o projektu CzechPOINT (počet respondentů; %)**



Dále bylo zjišťováno umístění kontaktního místa CzechPOINT v blízkosti respondentova trvalého bydliště. Nejčastěji občané uváděli obecní/městské úřady nebo pobočku České pošty, a.s. Pro porovnání s realitou byl použit předem vytvořený seznam kontaktních míst, dostupný na oficiálních stánkách projektu. [12]

Z těch, kteří o projektu CzechPOINT věděli, bylo pouze 36 % dotázaných, kteří dokázali určit nejbližší pobočku CzechPOINT. S rostoucím počtem poboček a dostatečnou informovaností občanů bude rovněž růst povědomí o této službě.

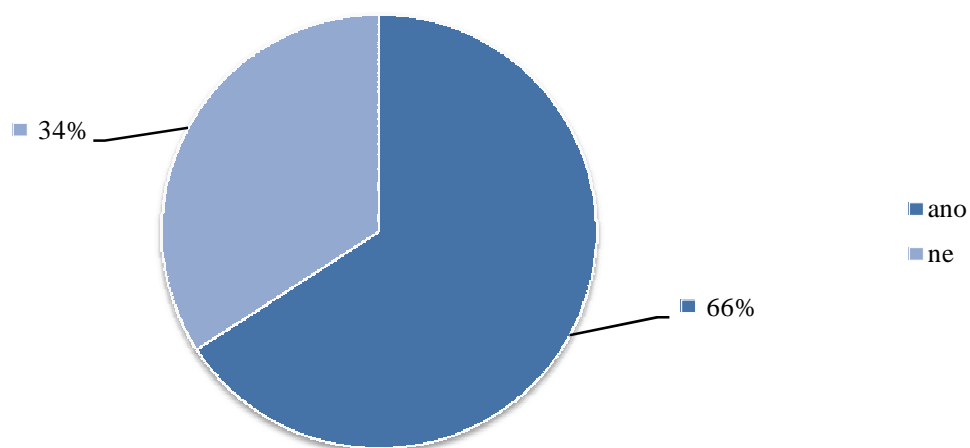
**Graf 8: Povědomí o nejbližší pobočce CzechPOINTu (počet respondentů; %)**



V období dotazníkového šetření (18. 2. – 16. 3. 2008) bylo na pobočce CzechPOINT možno získat ověřené výstupy z **živnostenského a obchodního rejstříku**, z **katastru nemovitostí** a **rejstříku trestů**. Respondentům bylo nabídnuto celkem osm možností, z nichž měly vybrat právě ty dokumenty, které mohou na pobočce získat. Ze 120 odpovědí bylo 35 správných (byly vybrány právě 4 výše uváděné dokumenty). Dalších

44 respondentů označilo správně alespoň jeden dokument. Zbylé odpovědi (celkem 41) byly chybné, nebo tazatelé označili možnost „nevím“.

**Graf 9: Povědomí o vydávaných dokumentech (počet respondentů; %)**

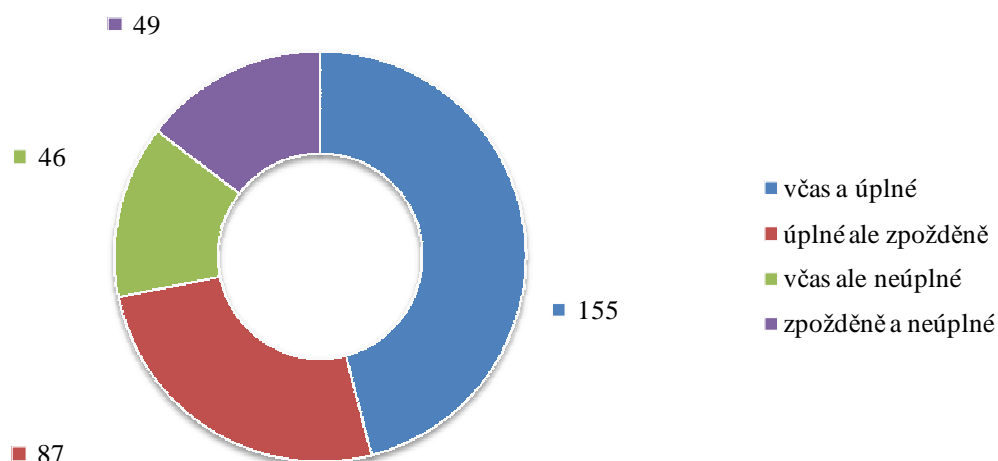


Touto otázkou skončila část, zaměřená neinformovanost o projektu CzechPOINT. Další otázky se týkaly komunikace mezi občanem a úřadem a možností vhodných forem komunikace.

### **2.7.3 Výsledky dotazníku – komunikace mezi občany a úřady**

Úřad jako správce informací se má postarat o jejich včasnou a přesnou prezentaci směrem k občanům. Byla zjišťována dostupnost informací z pohledu občanů. Nejčastěji úřady poskytují informace na svých webových stránkách, v obecním/městském zpravodaji, místní kabelové televizi. Zvláště na venkově je velmi častým způsobem hlášení místního rozhlasu (např. ve spojení s kabelovou televizí). Ve městech naopak převažovaly úřední desky, podíl rozhlasu zde byl zanedbatelný, což je zdůvodněno neexistencí místního rozhlasu ve větších městech.

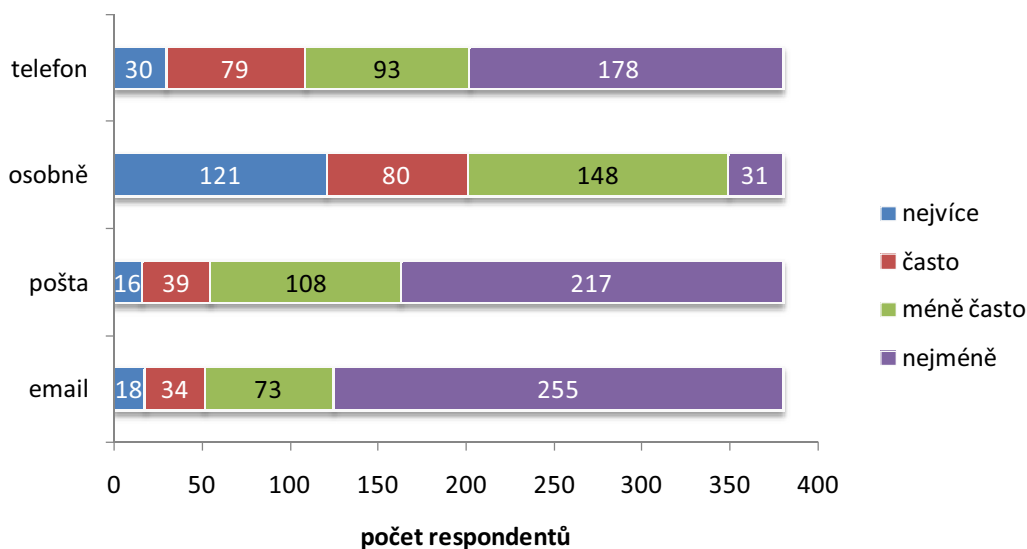
**Graf 10: Dostupnost informací z úřadu (počet respondentů; %)**



Ze všech odpovědí uvedlo 41 dotázaných svůj nezájem o informace z úřadu, proto nebyly tyto odpovědi zahrnuty do srovnání. Základní soubor má 337 respondentů. Z výsledků je patrná poměrně velká část informací, které jsou uváděny neúplně (28 %). Občané tedy musí žádat o jejich doplnění či upřesnění. S jistou mírou tolerance je potřeba přihlédnout ke skutečnosti, že 40 % všech poskytovaných informací je zveřejněno zpožděně. Tento údaj je lehce nadhodnocen, neboť občané kontrolují oficiální zdroje informací (webové stránky, úřední desky) v několikadenních intervalech a tudíž mohou být někdy informováni pozdě.

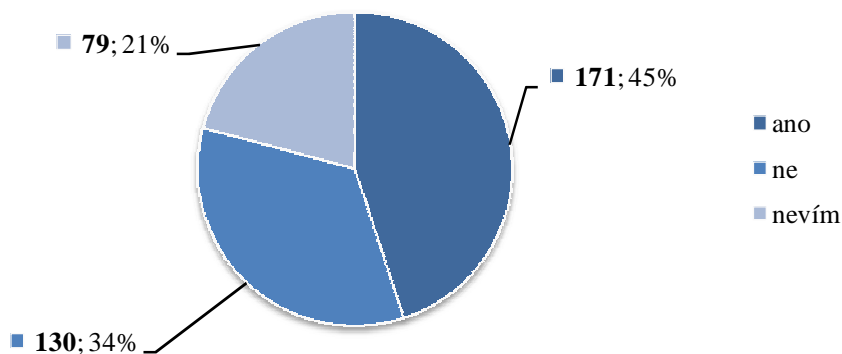
V současné době lze s úřady komunikovat mnoha způsoby: **osobně, telefonicky (faxem), klasickou poštou, e-mailem**. Respondenti odpovídali na způsob komunikace – zvolené možnosti měli seřadit podle četnosti použití. U některých dotazníků nebyly vyplněny všechny možnosti. Tam, kde tyto údaje chyběly, byl doplněn stav „*nevyužívá vůbec*“. Je poněkud překvapující fakt, že mezi respondenty, které tvoří 60 % lidí mladších 35 let, je e-mailová komunikace zastoupena méně, než by se předpokládalo. Na základě průzkumů o využívání internetu v populaci byl očekáván vyšší výsledek. [14] Tento stav může být způsoben přístupem úřadů, ale také povahou vyřizovaných záležitostí. Z grafu je rovněž patrné velké zastoupení osobních návštěv, způsobené doručením potřebných dokumentů na příslušný úřad.

**Graf 11: Způsoby a četnost komunikace občan – úřad (počet respondentů)**



Předposlední otázka se týkala pohledu do budoucna. Zda by tazatelé preferovali komunikaci s úředníky z pohodlí domova přes e-mail, nebo klasickou návštěvou na úřadě v úřední dny. (viz graf č. 12)

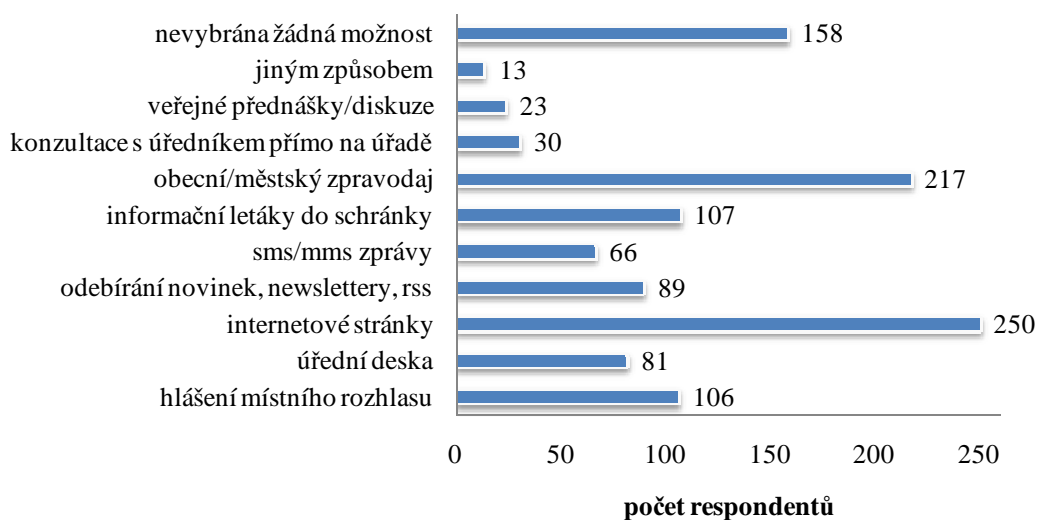
**Graf 12: Komunikace pouze pomocí e-mailu (počet respondentů; %)**



Občané mají právo být informováni o poskytovaných službách a nových možnostech, úřady mají povinnost informovat svoje občany o situaci na radnici. [19]

Poslední otázka směřovala na komunikační prostředky, kterými by chtěli být občané informováni. Respondenti měli zatrhnout maximálně tři způsoby, nezáleželo na pořadí zvolených možností. Všichni respondenti zvolili minimálně jednu možnost, což ukazuje, že chtějí být informováni.

**Graf 13: Výskyt jednotlivých komunikačních prostředků (počet respondentů)**



Celkem bylo zvoleno 982 možností, zbývajících 158 odpovědí značí zatržení méně jak tří možností ve výběru. Občané by nejvíce uvítali sdělení prostřednictvím internetových stránek – jedná se o snadno dostupné, levné a nejrychleji aktualizované sdělování informací.

Nejvíce odpovědí, konkrétně 250, se přiklonilo k možnosti „oficiální internetové stránky obce/města“. Zde se rovněž projevuje vysoká míra využívání internetu (viz graf č. 5). Téměř 57 %, přesněji 217 respondentů zvolilo jako informační zdroj z radnice „obecní/městský zpravodaj“. Poměrně nízké zastoupení úředních desek ukazuje na skutečnost jejich malé atraktivity, což může být prisuzováno striktnímu a formálnímu způsobu zveřejňování informací (důležité informace jsou „obaleny“ spoustou dat, která pro příjemce zprávy v mnoha případech nemají žádnou nebo minimální hodnotu).



#### **2.7.4 Ověření hypotéz**

**H1.** Občané komunikují s úřady především při osobní návštěvě úřadu

Tato hypotéza se potvrdila. Situace je dána především současným modelem, kdy občan chodí na úřady s veškerou dokumentací, kterou potřebuje vyřídit a je odkázán na úřední dny jednotlivých úřadů.

**H2.** Ve městech je lepší dostupnost služeb (např. připojení k internetu) a informací

Na základě průzkumu lze tuto hypotézu potvrdit. Občané z měst využívali internet častěji, také bylo více různých odpovědí v možných formách poskytování informací z úřadů.

**H3.** Občané nemají povědomí o nových službách v oblasti informatizace státní správy, tzv. e-governmentu

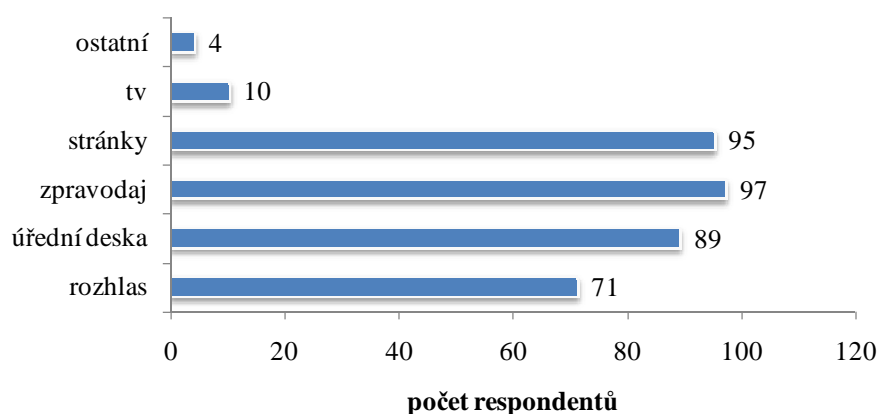
Také tato hypotéza se potvrdila. Pro občany, kteří se neorientují v dané oblasti, jsou některé informace úplně nové, nepřikládají jim velkou váhu, neboť se domnívají, že poskytované služby pro ně nejsou úplně vhodné. Nezajímají se tedy ani o novinky a služby, které by jim mohly usnadnit komunikaci s úřady.

## 2.8 Průzkum B

### 2.8.1 Komunikace s občany

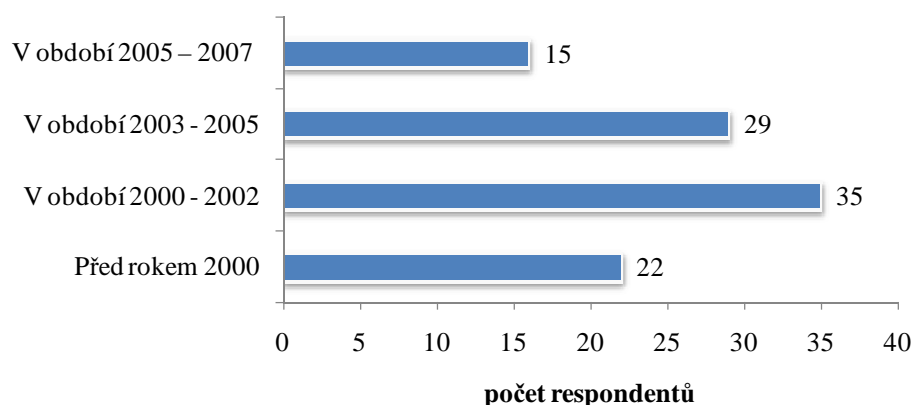
Pro srovnání bylo dotazováno, jakým způsobem úřady informují občany o službách, které jim mohou poskytnout. Bylo možné zvolit více způsobů, bez rozlišení důležitosti. V uvedených odpovědích převažovaly obecní/městský zpravodaj a oficiální internetové stránky obce/města. Poměrně malou část odpovědí tvoří místní kabelové televize.

**Graf 14: Způsob informování o poskytování služeb**



Následující otázka směřovala na existenci oficiálních webových stránek úřadů. Z dotazovaných úřadů mají všechny svoji vlastní internetovou prezentaci, v některých případech jsou stránky umístěny na společném portálu svazku obcí, kam patří. Podle zjištěných údajů lze usoudit na dlouhodobou strategii a postupný rozvoj stránek.

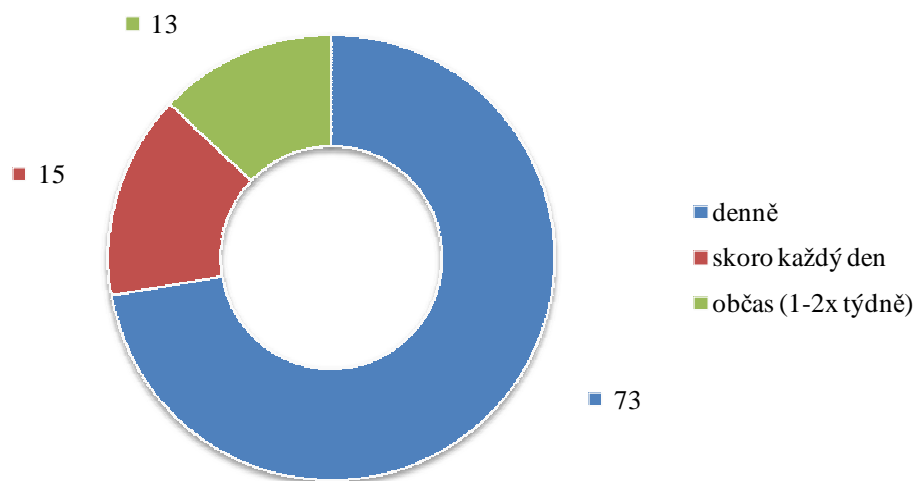
**Graf 15: Datum spuštění oficiálních webových prezentací**



Rovněž bylo zjišťováno, jak dlouho existují oficiální webové prezentace jednotlivých obcí, zda se jedná o dlouhodobé projekty, nebo zda je existence oficiální prezentace otázkou posledních dvou let. Celkem 55,6 % dotázaných obcí mělo v roce 2002 vlastní webové stránky. V roce 2008 byly spuštěny pouze 3 oficiální prezentace (Kněždub, Svatobořice-Mistřín, Rájec-Jestřebí). Po následné kontrole byly zjištěny rozpory s daty, uváděnými v dotazníku a skutečností (např. na stránkách obce Rájec-Jestřebí je umístěno počítadlo, zachycující stav od března roku 2005). Také u ostatních dvou zmiňovaných obcí stav počítadla neodpovídá situaci právě spuštěných stránek. Proto byly údaje opraveny na rok 2005, kdy byly dané webové stránky spuštěny. Je tedy nutné brát některé údaje s rezervou. Informace má hodnotu pouze tehdy, je-li úplná, relevantní, včasná a správně adresovaná.

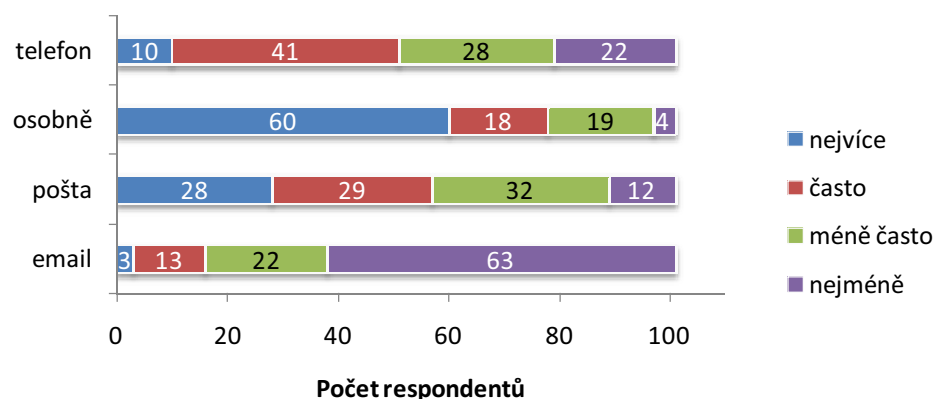
Následující otázka byla zaměřena na četnost aktualizací úřední desky (klasické i elektronické), tedy oficiálního kanálu zveřejňování informací ze strany úřadů. Jakmile přijde na úřad dokument, který má být zveřejněn, okamžitě (týž den) ho vyvěsí 73 z celkového počtu 101 dotázaných úřadů, tedy 72,28 %. Všechny úřady aktualizují úřední desku minimálně 1× týdně.

**Graf 16: Četnost aktualizací úřední desky (počet odpovědí)**



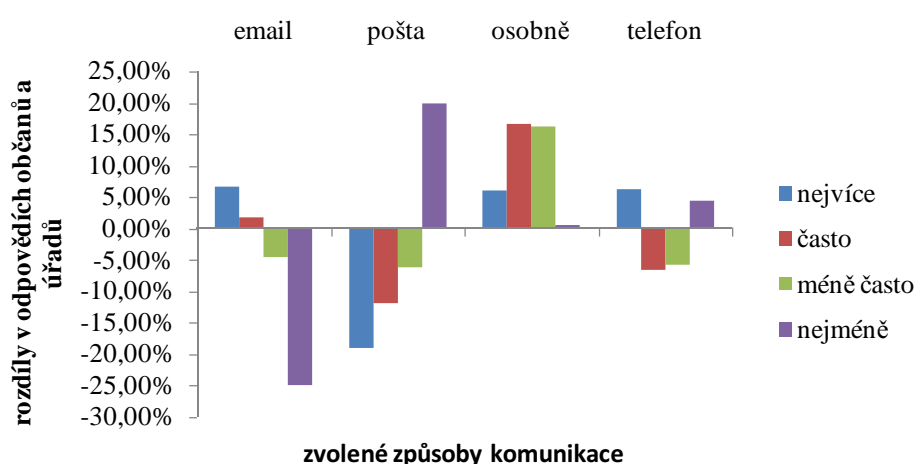
Podobně jako u obyvatel se otázka týkala použitých forem komunikace mezi občanem a úřady. Nabízené možnosti **e-mail, klasická pošta, osobně, telefonicky/faxem**, měli úředníci seřadit podle četnosti používání.

**Graf 17: Způsoby a četnost komunikace úřad – občan (počet respondentů)**



Rozdíly do 10 % lze přičíst na vrub rozdílnému základnímu souboru (380 občanů vs. 101 úřadů). Rozdíly mezi komunikací z pohledu občanů a z pohledu úřadů jsou především v klasické poště – téměř 20 % u nejčastěji používaného způsobu komunikace. Jedná se zejména o různá oznámení, kdy dává úřad občanovi zprávu např. o uložení písemnosti. Následná komunikace pak probíhá osobní návštěvou příslušného úřadu.

**Graf 18: Využívání jednotlivých způsobů komunikace<sup>1</sup>**



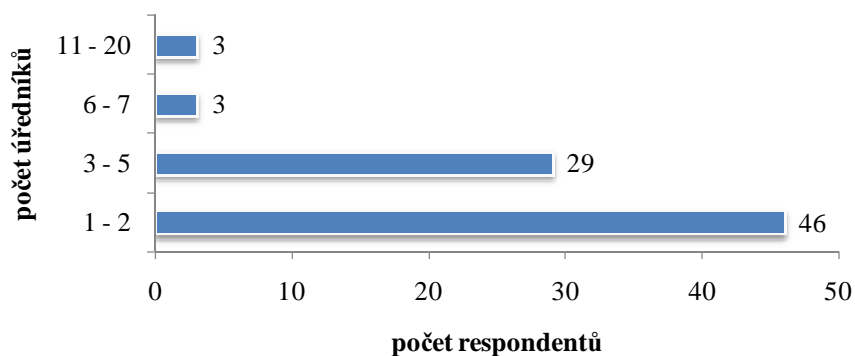
<sup>1</sup> Kladná hodnota značí převahu odpovědí občanů, záporná hodnota značí převahu odpovědí úřadů

### 2.8.2 Realizace projektu CzechPOINT na úřadech Jihomoravského kraje

CzechPOINTy mají v roce 2009 tvořit ucelenou síť kontaktních míst, kde si mohou občané zařídit různé úkony ve vztahu k státní správě a místní samosprávě. Byl tedy monitorován stav rozšiřování a postupného zavádění těchto kontaktních míst. K 29. 2. 2008 existovalo mezi dotázanými úřady celkem 81 poboček CzechPOINTu. Do konce měsíce května plánovaly zavést pobočku na svém úřadě 4 obce. (Dambořice, Jedovnice, Brno – Černovice a město Ždánice). Do konce roku 2008 pak plánuje spustit kontaktní místo 1 obec (Šakvice). Ze zbývajících 15 obcí plánuje spustit kontaktní místo 10 obcí v roce 2009. Zbýlých 5 obcí na danou otázku neodpovědělo, nemohly být tedy zařazeny do přehledu. V doplňujících informacích tyto obce uvedly, že neplánují zprovoznit pobočku CzechPOINTu na svém úřadě z důvodu zřízení pobočky v sousední obci. Žádná z těchto obcí není matričním úřadem [18], tudíž se na ní nevztahuje povinnost zřídit na svém úřadě kontaktní místo.

Kontaktní pracoviště může obsluhovat pouze osoba vybavená přístupovým jménem a heslem do systému. Další otázka tedy směřovala na počet vydaných přístupových údajů pro jednotlivé obce. Z průzkumu je patmo, že s rostoucím počtem obyvatel dané obce roste také počet úředníků, oprávněných pracovat v systému CzechPOINT. Pouze 1 úřad na tuto otázku neodpověděl, nemohl být zahrnut do srovnání. Rovněž úřady, které neměly k datu odeslání zřízení pobočky, nebyly zahrnuty do tohoto srovnání (celkem 19 úřadů). Základní soubor pro tuto otázku tvoří 81 úřadů. V 46 případech mají přístup do systému 1-2 úředníci (zpravidla matrikářka a starosta), 29 úřadů s 3-5 úředníky, ostatní počty úředníků byly také v řádu jednotek.

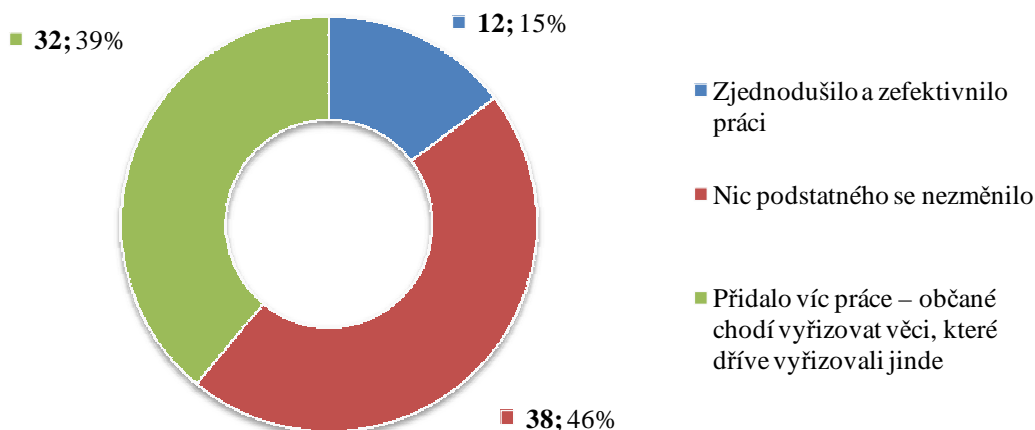
**Graf 19: Osoby s přístupovými právy do systému**



Dále byl dotazován počet žádostí do jednotlivých registrů a poměr mezi úspěšnými a neúspěšnými žádostmi (úřady uváděly poměr celkové/neúspěšné). Rovněž zde se potvrdil vliv velkých měst, kde šly jednotlivé hodnoty do desítek až stovek žádostí. Naproti tomu obce buď nevykazovaly v některých registrech žádné dotazy, v některých počet do desítek žádostí.

Předposlední otázka se týkala subjektivního hodnocení úředníků – zda jim zavedení pobočky usnadnilo práci, nic podstatného se pro ně nezměnilo, či zda jim práce naopak přidalo. Opět je nutno připomenout, že na tuto otázku odpovídaly pouze ty úřady, které již mají systém zavedený (81 úřadů). Pro téměř polovinu úřadů (38) se nic podstatného nezměnilo, neberou tedy zavedení ani jako přínos, ani jako obtíž. Naproti tomu 31 úřadů zvolilo jako odpověď možnost „přidalo více práce“. Zajímavé u této odpovědi bylo především zastoupení největších měst Jihomoravského kraje (město Brno je rozděleno na 29 městských částí, každá z nich vystupovala jako samostatné město). Danou odpověď zvolilo 10 měst s počtem více jak 5000 obyvatel. U těchto větších měst bylo očekáváno zřízení samostatného pracoviště a tedy vytvoření nového pracovního místa, v daných odpovědích tedy možnost usnadnění práce. Pro 12 obcí znamenalo zapojení do projektu usnadnění a zjednodušení správní agendy – úředníci tedy mají více času věnovat se jednotlivým úkolům.

**Graf 20: Postoj úřadů k zavedení CzechPOINTu (počet respondentů; %)**



Závěrečná otázka měla otevřenou formu a týkala se problémů a komplikací, které se na jednotlivých pracovištích vyskytly, na subjektivní názory a hodnocení daného systému z pohledu uživatelů. Některé odpovědi byly pouze technicky zaměřené, v jiných se ukrývaly možné nápady na vylepšení a zkvalitnění fungování celého systému. Objevovaly se požadavky na rozšíření prováděných úkonů o nahlížení do agendy trestných bodů řidičů, možnost založení živnosti (což je i v současném plánu rozšíření aplikace), zlepšení přístupu do katastru nemovitosti apod.

## **2.9 Zhodnocení výsledků průzkumů**

### **2.9.1 Vyhodnocení průzkumů**

Na základě vyhodnocení průzkumů mezi občany a obecními/městskými úřady Jihomoravského kraje lze konstatovat následující závěry:

- Občané i úřady využívají internet v dostatečné míře pro použití v oblasti vzájemné komunikace.
- Míra rozšíření internetu není úplně dostatečná, situace se však každý rok zlepšuje, roste počet uživatelů, schopných komunikovat s úřady přes internet.
- Informovanost občanů o projektu CzechPOINT je poměrně nízká, s postupem času a rozšiřováním kontaktních míst vzroste míra informovanosti a kontaktní místa se stávají běžnou součástí správní agendy.

- Zavedením projektu CzechPOINT získaly i drobné úřady kvalitní a moderní vybavení na provoz moderní elektronické kanceláře.
- Občané vnímají informace z úřadů, nejsou lhostejní k dění na radnici.
- Některé informace nejsou ze strany úřadů podávány včas a přesně. Do budoucna je nutné podávat všechny informace včas a v celistvé podobě.
- Převládajícím způsobem komunikace mezi občany a úředníky je osobní návštěva úřadu v úřední dny, což je dáno především povahou správního řízení.
- Úřady jsou schopny a ochotny reagovat pomocí e-mailu, úředníci musí pružně a kvalitně reagovat na požadavky občanů v oblasti komunikace.

### **2.9.2 Zhodnocení systému CzechPOINT**

System, i přes počáteční drobné problémy, přinesl občanům zjednodušení komunikace s úřady. Také úřady si pochvalují uvedení tohoto systému do praxe. Postupně je tak do života uváděn jeden z pilířů moderní komunikace mezi občanem a úřady.

### **2.9.3 Pozitiva systému CzechPOINT**

- Široká síť kontaktních míst po celé republice, postupné rozšiřování na vybrané zastupitelské úřady do zahraničí (Berlín, Bratislava, Drážďany, Tel Aviv, Varšava, Vídeň, Washington) [11]
- Sjednocení vybraných agend na jedno místo, postupné zavádění dalších úkonů
- Nulové náklady ze strany obcí i občanů (náklady placeny Ministerstvem vnitra)
- Zvýšení a zkvalitnění počítačové vybavenosti úřadů
- Poměrně jednoduchý systém ovládání – není potřeba instalovat žádné speciální programy nebo vybavení

### **2.9.4 Negativa systému CzechPOINT**

Některé nedostatky jsou postupně odstraňovány, jiné půjdou odstranit těžko z důvodu technického řešení systému.

- Občan je neustále nucen chodit osobně na úřad
- Vyřizování agendy je vázáno na úřední dny



- Velmi často dochází k přetížení a následnému pádu systému, především z důvodu dostupnosti systému pouze v úřední dny
- Nízké zabezpečení – pouze jméno a heslo – snadný přístup k citlivým údajům
- Špatně ošetřena manipulace s citlivými údaji
- Vyřídít lze pouze 4 úkony vůči státu
- Nedostatečně propracované vyhledávání v některých modulech
- Nejednotná cena z úřadu (např. Živnostenský úřad) a z CzechPOINTu
- Neexistuje multiplatformní řešení – nutno používat konkrétní programy (OS)
- V katastru nemovitostí lze vydávat pouze úplné listy vlastnictví.
- Neexistuje náhled výstupních dat před zaplacením správního poplatku – problémy s účtováním, problémy především u Katastru nemovitostí
- Neodborná pomoc technické podpory – nedostatečné proškolení operátorů
- Není definováno účtování poplatků, pokud údaje z rejstříku požaduje obec pro svoji potřebu, např. přestupkové řízení

## 2 VLASTNÍ NÁVRHY ŘEŠENÍ

### 2.1 *Návrhy a doporučení na zlepšení současného stavu*

Kromě zásadní změny – tedy úplného osvobození občanů od chození na úřad a závislosti na úřednících je potřeba upravit současný stav alespoň do podoby, která by byla uživatelům co nejdostupnější, na druhou stranu mělo by se jednat o komplexní řešení daného problému.

Pro přístup do centrálních registrů je nutno zvolit dostatečně bezpečný způsob přihlašování. Současná praxe, kdy k přihlášení stačí pouze jméno a heslo obsluhujícího úředníka, je nedostatečná. Proto je doporučeno vzít si příklad z rakouského modelu e-governmentu. K přihlášení do aplikace by tak bylo nutné kromě jména a hesla použít např. certifikát s elektronickým podpisem. Samozřejmostí je dostatečně silné šifrování během přenosu dat z úřadu na úřad.

Při práci s citlivými údaji obyvatelstva je potřeba dbát nejvyšší bezpečnosti. Současná praxe, kdy je např. u podnikatelů zakotvena povinnost uvádět rodná čísla (např. součást IČ), a kdy je možno rodné číslo poměrně jednoduše zjistit z Obchodního rejstříku, přímo vybízí ke zneužití těchto údajů.

Do budoucna by tedy občané neměli v systému figurovat pod svými rodnými čísly, ale pod bezvýznamnými číselnými identifikátory, uloženými v centrálním registru. Pomocí těchto identifikátorů by byla celá agenda jednoho občana provázána dohromady (živnostenský rejstřík, rejstřík trestů, registr katastrů, registr trestných bodů řidiče, sociální a zdravotní pojištění,...). Každý pověřený úřad (např. Odbor dopravy) by se dostal jen do té části občanovy agendy, ke které by měl přístup. Nedochozelo by tak k úniku osobních údajů na úřadech, které nejsou oprávněny nakládat s osobními údaji.

Postupně by mělo dojít k centralizaci a sjednocení i ostatních údajů a vytvoření dalších centrálních registrů, které by byly provázány s celým systémem. Došlo by také ke sjednocení aplikačního rozhraní, přes které bude možno vyřizovat jednotlivé agendy. Jednotlivé agendy by byly propojeny systémem identifikátorů (cizích klíčů) s identitou občana, bylo by tedy možné spravovat komplexní agendu.

Pro zvýšení atraktivity celého systému bude také nutné upravit cenovou politiku. Zásadní rozdíly v účtování totiž mohou odradit velkou část potencionálních klientů. Z tohoto důvodu bude nutné sjednotit ceny na konkrétních úřadech (např. Katastrální úřad) a pobočkách CzechPOINTu. Poněvadž jsou ceny stanoveny zákonem, bude nutné tento zákon změnit a upravit do podoby, odpovídající stejné ceně na různých úřadech. Získané prostředky by měly být i nadále poměrově rozdělovány mezi správce registrů a provozovatele kontaktních míst, tedy úřady.

### *Neexistence multiplatformního řešení*

Mnohé úřady preferují místo nejčastěji používaného operačního systému *Microsoft® Windows®* a kancelářského balíku *Microsoft® Office®* alternativní řešení softwarového vybavení kanceláří, např. operační systém Linux, kancelářský balík Open Office apod. Při zřízení pobočky CzechPOINTu je nainstalován program *602XML Filler*, sloužící k on-line vyplňování formulářů. Poněvadž není tento program multiplatformní, není vhodné spoléhat pouze na něj. K danému produktu musí být nabízena alternativa, podporující multiplatformní řešení, nejlépe na bázi opensource nebo freeware.

Po zkušenostech z ročního provozu je nutné částečně přepracovat systém vyřizování výpisů z Katastru nemovitosti. Zde je vhodné převzít způsob, používaný na Katastrálních úřadech, kdy je možno pořizovat výpisy podle čísla listu vlastnictví, parcely, budovy a podle čísla jednotky. Pokud si uživatel není jistý např. číslem parcely, o kterou má zájem, neexistuje možnost, jak si toto číslo ověřit, aniž by po občanovi nebylo žádáno zaplacení správního poplatku. Proto doporučuji zavést funkci náhledu na daný dokument ještě před samotným potvrzením o výstup – zaplacením správního poplatku. Tento náhled by měl pouze informativní hodnotu a nešlo by jej tisknout ani jinak použít ve správním řízení.

Výstupní data musí být kvalitně zpracována a musí zobrazovat skutečnost. Je nutné, aby mapové podklady, tedy data grafická, byly zobrazeny v dostatečné kvalitě a mohly tak být dále použity, např. jako důkazní prostředek v soudním řízení. Zde do jisté míry hraje svoji roli také hardwarové vybavení příslušného úřadu, především tiskárny a ostatní výstupní zařízení.

Systém byl původně navržen pro komunikaci občan – úřad. Jak ale mají být v systému identifikovány samotné úřady, které také potřebují poskytovaná data ke své činnosti? Jedná se o vnitřní složku mateřské organizace (tedy státu) a měly by být údaje poskytovány zdarma, anebo se jedná o žadatele a tedy normálního platícího klienta?

Pokud úřad žádá např. na Katastrálním úřadu o výpis z Katastru nemovitostí pro potřeby výkonu samosprávy, je tento výpis zdarma. Jak tedy zohlednit v současném systému vzniklou situaci? Nabízí se možnost vytvořit jeden centrální účet pro poskytování informací pro potřeby výkonu moci. Tento přístup by ovšem musel být zabezpečen tak, aby bylo možné kdykoli identifikovat žádající úřad (např. formou certifikátu, který mají povinnost všechny úřady vlastnit).

## **2.2 Vytvoření nového modelu**

Návrh na zlepšení a zkvalitnění komunikace mezi občanem a úřady spočívá ve vytvoření elektronické identity každého občana. Odpadlo by tak chození občanů na úřady, kam by místo nich byly elektronicky odesílány pouze dokumenty, nutné k vyřízení žádostí.

Občan si opatří elektronický podpis a certifikát, kterým se bude prokazovat v systému a kterým bude podepisovat veškerou komunikaci s úřady. Na úřadě bude klientovi vytvořena elektronická identita. Identita bude spojovat údaje ze všech registrů, kde jsou vedeny záznamy o občanovi (registr obyvatelstva, registr řidičů, katastr nemovitostí,...). Úřady budou mít možnost nahlížet pouze do té části, kterou budou potřebovat k výkonu činnosti. Úředníci ze Státní správy sociálního zabezpečení tak nebudou mít přístup k údajům o nemovitostech apod.

Součástí elektronické identity bude webové rozhraní, do kterého se může občan kdykoli přihlásit z domova pomocí certifikátu. V přehledném rozhraní bude nejen podávat nové žádosti, ale rovněž kontrolovat a sledovat všechny jím doposud podané žádosti, ověřovat jejich stav a vznášet dotazy na probíhající řízení.

Existují podání, která využijí pouze určité skupiny obyvatel (např. podnikatelé). Na druhou stranu jsou úkony, které vykonáváme vůči úřadům téměř všichni (vyřízení/prodloužení občanského průkazu, výpis z Rejstříku trestů, přihlášení a správa evidence poplatků,...). Jednotlivé úkony budou rozděleny podle životních situací

a oblastí, které se mohou dotknout konkrétních občanů. Pro přehlednost a intuitivní ovládání celého systému bude k dispozici kontextová nápověda. Veškeré žádosti a podání bude možno vytvářet za pomoci interaktivních průvodců.

Pro použití v multiplatformním prostředí bude standardizovaným datovým formátem pro textové dokumenty otevřený formát *ODT*, pro tabulkové dokumenty *ODF*. Dokumenty, které nebude možno měnit (např. rozhodnutí, ověřovací listiny apod.) budou zasílány ve formátu *PDF*, který je již v současné době certifikován jako *ISO* standard. Obrazové dokumenty budou ukládány ve formátu jpeg2000 nebo TIFF.

V systému bude možnost nastavit svůj bankovní účet pro potřeby placení poplatků za poskytnuté služby. Při vytváření systému bude nutná spolupráce tvůrců s bankovními domy na vhodné integraci jejich internetového bankovníctví do systému. Možnou formou by mohl být systém zásuvných modulů, které by poskytly jednotlivé banky. Další možností úhrady poplatků by mohlo být formou *SMS*. U větších organizací, které budou využívat nabízené možnosti častěji, bude možnost platit vždy za určité období, např. 1× měsíčně kvůli jednoduššímu a přehlednějšímu vyúčtování.

Občan bude o příchozí zprávě upozorněn (např. formou *SMS*). Pokud do schránky dojde doporučená zpráva, bude mít občan vymezený čas, do kdy musí zprávu přečíst. Nepřečte-li si ji během této doby (bude kontrolováno systémem), bude mu automaticky zaslána upomínka. Jestliže nebude reagovat ani na tuto upomínku, bude mu doručena klasická poštovní obálka s upozorněním. Po uplynutí zákonné lhůty, bude zpráva považována za doručenou a dále bude postupováno tak, jakoby se občan s obsahem zprávy seznámil.

V systému budou přednastaveny bankovní účty jednotlivých úřadů po zasílání plateb, kam bude možné platby zasílat. Vzhledem k on-line dostupnosti celé aplikace budou případné změny v nastavení těchto účtů dostupné okamžitě.

Pro potřeby informovat včas a řádně občany budou v systému na úvodní stránce dostupné aktuality, tematicky řazené podle jednotlivých oborů. Rovněž budou dostupné informace a změny o fungování systému (např. hlášení o aktualizacích, předpokládaných odstávkách systému, zavedení nového modulu apod.).

Napříč celým systémem bude dána možnost použít nápovědu, aby mohl občan v kterémkoli kroku práce s aplikací vyhledat a nalézt řešení daného problému. Součástí bude také moderované fórum, kde mohou občané klást dotazy na fungování celého systému, řešit technické problémy apod. Toto fórum by bylo dostupné bez přihlášení přímo na úvodní stránce portálu. Důležitou součástí jsou také kontakty na technické centrum, zřízení bezplatné telefonní nonstop linky je také považováno za samozřejmost.

### ***2.3 Zavedení systému do praxe***

Pro zřízení elektronické identity bude potřeba vlastnit elektronický podpis a certifikát. Klient zajde (naposledy) na svůj obecní/městský úřad, kde bude ověřena jeho identita, vytvořen identifikátor v systému a spojení tohoto identifikátoru s elektronickým podpisem žadatele (identifikátor bude podepsán občanem a vydávajícím úřadem). Zároveň mu bude přiděleno jednorázové heslo, umožňující přístup do systému pro vytvoření vlastního hesla a připojení certifikátu.

Občan se z pohodlí svého domova/kanceláře připojí přes webové rozhraní k portálu. Zde zadá přihlašovací údaje (jméno a jednorázové heslo). Při prvním vstupu do aplikace bude požádán o vytvoření bezpečného hesla a ověření certifikátu. Po změně přihlašovacích údajů a jejich uložení do centrální databáze proběhne automatické odhlášení od systému s následnou nabídkou již zabezpečeného přístupu do systému. Občan během přihlašování zadá své heslo a k přihlášení připojí svůj certifikát (datový soubor, nejlépe uložený na přenosném médiu). Po úspěšném přihlášení do systému se spustí průvodce s ukázkou fungování a nastavení celého systému.

Pro vyřizování jednotlivých úkonů budou k dispozici elektronické formuláře, které občan vyplní podle skutečnosti (např. číslo parcely nebo číslo účtu, kam má být zaslán případný přeplatek na dani), elektronicky tuto žádost podepíše a odešle. Systém podle typu formuláře odešle žádost na podatelnu konkrétního úřadu, občan bude automaticky informován o doručení/nedoručení žádosti. Každá doručená žádost dostane jednoznačný identifikátor, pod kterým bude vedena po celou dobu řízení a v historii žádostí.

Podatelny zainteresovaných úřadů budou automaticky propojeny s příslušnými formuláři, podání vůči místnímu úřadu (obecní/městský) bude možno nastavit

(např. kvůli trvalému/přechodnému bydlišti). Uživatel bude ihned informován o doručení své žádosti na úřad (toto potvrzení bude automatické a povinné).

Informace a možnost komunikace je nutno zachovat pro všechny skupiny obyvatelstva. S rostoucí mírou počítačové gramotnosti a rozšiřováním internetu poklesne také procento uživatelů, odkázaných na návštěvy úřadů. Současný model bude muset být zachován (byť v omezenější míře), proto aby nebyla porušena práva jedince na informace.

Občan bez elektronické identity bude podávat své žádosti na úřadě pověřenému úředníkovi, který tuto žádost převede do elektronické podoby a tu následně elektronicky podepíše. Součástí bude prohlášení o žádosti, podané bez elektronické identity – o tzv. žádost v zastoupení. Následně se bude tato žádost v systému vyskytovat jako korektní žádost, s tím rozdílem, že souhlas bude podepsán klasickou cestou, následně bude tento podpis součástí žádosti (jako příloha). Věrohodnost tohoto podání potvrdí elektronický podpis pověřeného úředníka.

Rozdíl v podání přes elektronickou identitu a žádostí v zastoupení bude v příloze. Zatímco první případ přílohu obsahovat nemusí (ale může, např. ověřenou kopii vysokoškolského diplomu), druhý případ (žádost v zastoupení) bude muset přílohu obsahovat vždy – bude se jednat o souhlas se zpracováním a vložení údajů do elektronického systému.

## **2.4 *Přínosy navrhovaného systému***

Uživatel nebude muset zdlouhavě zjišťovat, kdy, co, jak a kde má vyřídit nebo potvrdit. Vždy bude včas a řádně informován systémem (např. formou informačního e-mailu nebo SMS) o blížícím se termínu vyřízení dané záležitosti (např. žádost o výměnu občanského průkazu). Veškerou agendu bude moci ovládat pohodlně přes jedno webové rozhraní. Jednotlivé žádosti bude podávat za pomoci virtuálního průvodce, který jej provede celým procesem. Samozřejmě bude existovat možnost vytváření šablon pro častěji opakované úkony. V každém kroku bude existovat kontextová nápověda pro vysvětlení méně častých pojmů.

Prvotní náklady na zavedení systému mohou být zvýšené (školení, semináře, propagace, technické řešení celého systému, zabezpečení a provoz). V konečném důsledku však

dojde k úspoře nákladů, zejména ve mzdové oblasti, neboť nebude zapotřebí zachovat současný stav úředníků. Z důvodu úbytku papírové agendy poklesne množství zaměstnanců jednotlivých úřadů. Rovněž odpadne posílání papírových žádostí a formulářů na úřady, čímž dojde ke snížení provozních nákladů (známky, papír, tisk).

V každém okamžiku bude možno dohledat konkrétní žádost, zjistit její aktuální stav, jméno úředníka, který jí právě vyřizuje, a dobu, po kterou úředník danou záležitost vyřizuje, zda nedochází k protahování řízení. Rovněž bude možno dohledat celou cestu žádosti od podání až po vyřízení včetně historických údajů (bude nutno stanovit optimální čas archivace historie a na charakteru žádosti). Dojde také k výraznému úbytku chybných úkonů, neboť celé podání bude probíhat formou přednastavených šablon, kde bude uživatel systému vybírat z přednastavených možností a voleb.

Oddělením žadatelů (občanů) od schvalovatelů (úředníků) dojde k výraznému snížení možnosti nabízet a přijímat úplatky. Transparentnost celého schvalovacího řízení (např. žádost o schválení výstavby výškových staveb v historickém centru města) bude zajištěna kompletním elektronickým zpracováním žádosti. Nebude tak docházet k možnosti obcházet celý systém.

Díky elektronickému zpracování odpadne shromažďování papírových žádostí a jejich posílání ke zpracování (např. žádosti o nový občanský průkaz). Dojde tak k výraznému urychlení celého řízení. Rovněž klesne počet osobních návštěv na úřadech. Úředníci budou moci věnovat více času osobám, které budou své žádosti vyřizovat osobně.

Údaje o každém občanovi si v současném systému ukládá mnoho institucí, dochází zbytečně k duplicitě mnoha údajů. Nově budou data uložena v navzájem provázaných databázích (řádně zabezpečených a zajištěných proti výpadkům systému), kde budou uloženy všechny nutné údaje. Tyto databáze - registry budou vycházet ze současných registrů, které budou v mnoha ohledech rozšiřovat a doplňovat. Při vytváření těchto registrů bude nutno prověřit všechny vkládané údaje, neboť bude velmi často docházet k odlišnosti vkládaných údajů u konkrétních osob (např. adresa trvalého bydliště, rodinný stav, akademická hodnost,...). Vkládané údaje bude nutno ověřit u všech osob, např. na obecním úřadě.



## ZÁVĚR

Cílem této práce bylo zhodnotit současný stav transformace klasické papírové formy komunikace mezi občany a úřady do podoby elektronické. Navrhnout možné způsoby řešení při zavedení moderních komunikačních technologií do státní správy.

Představené modely (CzechPOINT, Virtuos) měly objasnit současnou aktivitu státních orgánů v oblasti informatizace státní správy. Seznámení s rakouským modelem přiblížilo typ řešení, aplikovaného v zahraničí. Cílem dotazníkového šetření bylo zmapovat současnou situaci a poskytnout představu o možné změně stávajícího systému do budoucna.

### *Závěry z průzkumu mezi občany a úřady Jihomoravského kraje*

Na základě průzkumu, prováděného mezi občany a úřady Jihomoravského kraje, lze konstatovat následující závěry:

Používání internetu jako komunikačního nástroje každým rokem narůstá. Minimálně 4× za týden využívá internet 72 % uživatelů (viz Graf 5, strana 26). Vzájemná komunikace občanů a úřadu přes internet zaznamenala v posledních letech nebývalý růst, zvyšuje se počet dotazů, zasílaných pomocí internetu. Poměrně velká část respondentů, přesněji 41 % (viz Graf 12, strana 31) by do budoucna uvítala komunikaci s úřady pouze pomocí e-mailu, naopak 34 % by zůstalo pro zachování současného modelu, tedy osobní návštěvy konkrétního úřadu. Z výše uvedených závěrů lze usuzovat na postupný přechod od osobní komunikace při návštěvě úřadu ke komunikaci na dálku, pomocí moderních komunikačních prostředků.

Občané mají zájem být informováni o situaci na radnici. V preferovaných informačních kanálech převažují oficiální webové stránky úřadů, konkrétně 24 % respondentů a obecní/městský zpravodaj – 21 % respondentů (viz Graf 13, strana 32). Postupně je zkvalitňován servis a forma poskytovaných informací, stále však dochází k nepřesnostem a časovým prodlevám při poskytování informací ze strany úřadů.

Současně se zaváděním informačních systémů do státní správy je zkvalitňováno počítačové vybavení nejen velkých úřadů, ale také malých obcí, což vede k postupnému zlepšování poskytovaných služeb. Úřadům se tak dostává do rukou efektivní nástroj k výkonu moci. Přes rostoucí trend v oblasti moderních komunikačních forem zůstávají i nadále nejčastějším způsobem komunikace mezi občany a úřady osobní návštěvy v úřední dny. Tento stav je dán zejména povahou správního řízení.

Postupné zavádění systému CzechPOINT usnadňuje komunikaci a vyřizování agendy pro občany, neboť vše naleznou na jednom místě. Z výsledků dotazníku, prováděného mezi úřady, vyplývá spokojenost se zřízením kontaktního místa. Zavedení systému CzechPOINT usnadnilo práci 15 procentům dotazovaných, v 46 procentech se nic podstatného nezměnilo (viz Graf 20, strana 39).

Současný systém neumožňuje vyřizování veškeré správní agendy dálkově přes internet. Proto jsou občané neustále nuceni chodit na jednotlivé úřady a tam agendu vyřizovat osobně. Tento demotivující stav je potřeba nahradit novým, moderním způsobem. Občan nebude nucen chodit na úřady, ale bude moci řešit vše z pohodlí domova přes internet.

### *Návrh nového systému a jeho uvedení do praxe*

Při realizaci nového systému je vhodné uvědomit si slova Richarda Kocha, autora knih o Paretově pravidle (pravidlo 80/20):

*„Jakmile se něco stane složitým, zjednodušte to. Nemůžete-li to zjednodušit, zrušte to!“*

Navrhovaný systém má za cíl zjednodušit současný stav, přiblížit fungování státní správy občanům. Zatraktivnění celé komunikace dokáže motivovat občany k vyššímu zájmu o činnost státní správy. Vytvoření elektronické identity občana a sjednocení veškeré agendy pod jeden identifikátor v centrálních registrech výrazně zrychlí a zjednoduší komunikaci konkrétních občanů. Vysoká míra zabezpečení, garantovaná elektronickým podpisem a osobním certifikátem zaručuje bezpečnost a důvěryhodnost používaných prostředků. Každý občan tak dostane možnost podílet se na fungování státní správy a získá kvalitní prostředí pro komunikaci s úřady.

### *Výhody zavedení navrhovaného systému*

- Snížení byrokracie vůči občanům
- Transparentnost (jasná výběrová řízení, kontrola nad finančními toky)
- Snížení možnosti korupce (archivace veškeré elektronické komunikace)

Díky přímému kontaktu s centrálními registry odpadne nutnost komunikovat zprostředkovaně přes úředníky, čímž dojde nejen k úspoře času žadatelů, ale také úředníků, kteří se budou moci věnovat občanům bez elektronické identity. Převedením většiny agendy do elektronické podoby odpadne množství papírování. Tím dojde k nákladovým úsporám, čas úředníků bude lépe využit pro potřeby rozhodování. Elektronická komunikace také umožňuje lepší možnosti archivace dat a zvýšení bezpečnosti. Centrálním uložením dat dojde k odstranění duplicity údajů.

### *Skutečnosti bránící zavedení navrhovaného systému*

- Vysoké pořizovací náklady (nutnost vytvořit centrální registry, sjednotit informační systémy)
- Zdlouhavý přípravný administrační proces (převod papírových dokumentů do elektronické podoby, schválení potřebných zákonů)
- Změna práce úředníků (práce s novým systémem, nutnost školení)

Zavedení nového systému může u některých občanů vyvolat pocit ztráty soukromí, obavy z neznámého systému. Pro počítačově negramotné spoluobčany může zavedení znamenat znevýhodnění v komunikaci. Předpokladem zavedení nového systému není jen politická shoda a vůle prosadit změny, ale rovněž odhodlání a snaha posunout státní správu blíž k občanovi.

Výsledky této práce mohou sloužit jako podkladový materiál pro postupné zavádění elektronické komunikace mezi občanem a úřadem na území Jihomoravského kraje. Údaje rozsáhlého dotazníkového šetření, provedeného v rámci této práce, byly zpracovány pro analýzu současného stavu informatizace státní správy a staly se podkladem pro návrh nového systému elektronické komunikace občan – úřad. Mohou také přispět k rozhodování při plánování informatizace státní správy na území Jihomoravského kraje.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### *Literární zdroje*

- [1.] MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. Praha : Linde, 2006. ISBN 80-7201-614-8. s. 9.
- [2.] MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. Praha : Linde, 2006. ISBN 80-7201-614-8. s. 10.
- [3.] MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. Praha : Linde, 2006. ISBN 80-7201-614-8. s. 11.
- [4.] MLÝNEK, J. Zabezpečení obchodních informací. Brno : Computer Press, 2007. ISBN: 978-80-251-1511-4. s. 5.
- [5.] MLÝNEK, J. Zabezpečení obchodních informací. Brno : Computer Press, 2007. ISBN: 978-80-251-1511-4. s. 14.
- [6.] SVOBODA, I., SHELLE, K., Základy organizace veřejné správy. Ostrava : Key, 2006. ISBN 80-2398011-4. s. 17.
- [7.] SVOBODA, I., SHELLE, K., Základy organizace veřejné správy. Ostrava : Key, 2006. ISBN 80-2398011-4. s. 25.
- [8.] Základní registry veřejné správy. Praha: Ministerstvo vnitra, 2007. s. 2.
- [9.] Základní registry veřejné správy. Praha: Ministerstvo vnitra, 2007. s. 3.

### *Online*

- [10.] BAREŠOVÁ, A. INTEROPERABILITA V PROJEKTU VIRTUOS. *Magazín egovernment* [online]. 2007, roč. 2007, č. 1 [cit. 2008-05-12], s. 8-9. Dostupný z WWW: <http://www.egovernment.cz/archiv/PDF%201-07/3.pdf>
- [11.] *CzechPOINT: CzechPOINT na zastupitelských úřadech ČR* [online]. [2007] [cit. 2008-05-12]. Dostupný z WWW: <http://www.czechpoint.cz/pages/kdeje/zahranici.php.html>
- [12.] *CzechPOINT: Seznam CzechPOINTů na úřadech* [online]. 2007-2008 [cit. 2008-05-12]. Dostupný z WWW: <http://www.czechpoint.cz/pages/kdeje/urady.php%3FIDKRAJ=12&IDOKRES=NULL&DETAIL=NULL.html>
- [13.] *CzechPOINT: Úřady na dlani* [online]. 2007 [cit. 2008-05-12]. Dostupný z WWW: <http://www.czechpoint.cz/>

- [14.] Český statistický úřad, *Informační společnost v číslech 2008*. [online]. 2008 [cit. 2008-05-12]. Dostupný z WWW:  
[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/b\\_domacnosti\\_a\\_jednotlivci\\_ie08/\\$File/is08\\_b.pdf](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/b_domacnosti_a_jednotlivci_ie08/$File/is08_b.pdf)
- [15.] Český statistický úřad, *Použití internetu jednotlivci* [online]. 2007, 5. 11. 2007 [cit. 2008-05-12]. Dostupný z WWW:  
[http://www.czso.cz/csu/2007edicniplan.nsf/t/70002633B8/\\$File/970107k3-CZ.pdf](http://www.czso.cz/csu/2007edicniplan.nsf/t/70002633B8/$File/970107k3-CZ.pdf)
- [16.] Český statistický úřad, *Přístup domácností a jednotlivců k vybraným informačním a komunikačním technologiím* [online]. 2007, 5. 11. 2007 [cit. 2008-05-12]. Dostupný z WWW:  
[http://www.czso.cz/csu/2007edicniplan.nsf/t/70002633A9/\\$File/970107k1-CZ.pdf](http://www.czso.cz/csu/2007edicniplan.nsf/t/70002633A9/$File/970107k1-CZ.pdf)
- [17.] *Města a obce online: základní stránka obce úřadu Prušánky* [online]. WEBHOUSE, s.r.o., 1996-2008 [cit. 2008-05-14]. Dostupný z WWW:  
<http://mesta.obce.cz/zsu/vyhledat-13402.htm>
- [18.] *Portál veřejné správy ČR: Matriční úřady se sídlem v Jihomoravském kraji* [online]. Ministerstvo vnitra, 2003-2008 [cit. 2008-05-12]. Dostupný z WWW:  
[http://www.portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/696?kam=kategoriekraj&kod=0054-062](http://www.portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696?kam=kategoriekraj&kod=0054-062)
- [19.] *Portál veřejné správy ČR* [online]. Ministerstvo vnitra, 2003-2008 [cit. 2008-05-12]. Dostupný z WWW:  
[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/\\_s.155/701?PC\\_8411\\_number1=106/1999&PC\\_8411\\_l=106/1999&PC\\_8411\\_ps=10#10821](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=106/1999&PC_8411_l=106/1999&PC_8411_ps=10#10821)
- [20.] *Portál veřejné správy ČR* [online]. Ministerstvo vnitra, 2003-2008 [cit. 2008-05-12]. Dostupný z WWW:  
[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/\\_s.155/701?PC\\_8411\\_number1=442/2006%20Sb&PC\\_8411\\_l=442/2006&PC\\_8411\\_ps=10#10821](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=442/2006%20Sb&PC_8411_l=442/2006&PC_8411_ps=10#10821)
- [21.] *Portál veřejné správy ČR* [online]. Ministerstvo vnitra, 2003-2008 [cit. 2008-05-12]. Dostupný z WWW:  
[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/\\_s.155/701?PC\\_8411\\_number1=496/2004%20Sb&PC\\_8411\\_l=496/2004&PC\\_8411\\_ps=10#10821](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411/_s.155/701?PC_8411_number1=496/2004%20Sb&PC_8411_l=496/2004&PC_8411_ps=10#10821)
- [22.] POSCH, R. JAK JE TI ELEKTRONICKÉ RAKOUSKO? *Magazín egovernment* [online]. 2007, roč. 2007, č. 2 [cit. 2008-05-12], s. 48-49. Dostupný z WWW:  
<http://www.egovernment.cz/archiv/PDF%202-07/20.pdf>

## SEZNAM GRAFŮ

## STRANA

Graf 1: Počet odpovědí v jednotlivých dnech po doručení žádosti.....	22
Graf 2: Zaměstnání respondentů (počet respondentů; %) .....	24
Graf 3: Věková struktura respondentů (počet respondentů; %).....	25
Graf 4: Zastoupení sídel podle počtu obyvatel (počet respondentů; %).....	25
Graf 5: Četnost používání internetu (počet respondentů; %).....	26
Graf 6: Povědomí respondentů o projektu CzechPOINT (počet respondentů; %).....	27
Graf 7: Zdroje informací o projektu CzechPOINT (počet respondentů; %).....	28
Graf 8: Povědomí o nejbližší pobočce CzechPOINTu (počet respondentů; %).....	28
Graf 9: Povědomí o vydávaných dokumentech (počet respondentů; %) .....	29
Graf 10: Dostupnost informací z úřadu (počet respondentů; %) .....	30
Graf 11: Způsoby a četnost komunikace občan – úřad (počet respondentů) .....	31
Graf 12: Komunikace pouze pomocí e-mailu (počet respondentů; %).....	31
Graf 13: Výskyt jednotlivých komunikačních prostředků (počet respondentů) .....	32
Graf 14: Způsob informování o poskytování služeb.....	34
Graf 15: Datum spuštění oficiálních webových prezentací.....	34
Graf 16: Četnost aktualizací úřední desky (počet odpovědí) .....	35
Graf 17: Způsoby a četnost komunikace úřad – občan (počet respondentů) .....	36
Graf 18: Využívání jednotlivých způsobů komunikace .....	36
Graf 19: Osoby s přístupovými právy do systému.....	37
Graf 20: Postoj úřadů k zavedení CzechPOINTu (počet respondentů; %) .....	39

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Model veřejné moci v ČR .....	11
Obrázek 2: Provázanost informací v centrálních registrech; zdroj [8] .....	13
Obrázek 3: Proces zabezpečení systému; zdroj [5].....	14
Obrázek 4: Ukázka vyplněných povinně zveřejňovaných informací; zdroj [17].....	15

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha 1: Dotazník pro občany Jihomoravského kraje [obrázek]

Příloha 2: Dotazník pro obecní/městské úřady Jihomoravského kraje

## **PŘÍLOHY**



## Příloha 1: Dotazník pro občany – informace o projektu CzechPOINT

### Jsem:

- ☒ student
- ☐ podnikatel
- ☐ zaměstnanec
- ☐ úředník státní správy
- ☐ žena na mateřské dovolené
- ☐ ostatní (důchodce, nezaměstnaný,...)

### Patřím do věkové skupiny:

- ☒ 15 – 25 let
- ☐ 26 – 35 let
- ☐ 36 – 45 let
- ☐ 46 – 55 let
- ☐ 56 – 65 let
- ☐ 66 a více

### Napište vesnici/město, kde máte trvalé bydliště:

TUČAPY

#### 1. Využíváte internet?

- ☒ denně
- ☐ často (4 – 5x týdně)
- ☐ občas (2 – 3x týdně)
- ☐ málo (1x týdně)
- ☐ vůbec

#### 2. Víte, co je to Czech POINT?

- ☒ ano
- ☐ ne (pokračujte na otázku č. 6)

#### 3. Odkud jste se o Czech POINTu dozvěděl/a?

- ☐ televize
- ☐ internet
- ☐ noviny, časopisy
- ☒ jiné (vypíšte): ÚŘAD PRO VÝPIS Z REJSTŘÍKU TRESTŮ

#### 4. Víte, kde se v okolí Vašeho bydliště nachází nejbližší pobočka Czech POINTu?

- ☐ ano (napište adresu nebo název instituce):

- ☒ ne

#### 5. Dokázal/a byste napsat, co lze na Czech POINTu vyřídit?

- ☒ ano (označte všechny správné odpovědi):
  - ☐ Žádost o nový občanský průkaz
  - ☒ Výpis z Katastru nemovitostí
  - ☐ Daňové přiznání
  - ☒ Výpis z Obchodního rejstříku
  - ☒ Výpis z Rejstříku trestů
  - ☐ Výpis z Živnostenského rejstříku
  - ☐ Žádost o změnu trvalého bydliště
  - ☐ Žádost o změnu příjmení
- ☐ ne

#### 6. Jak vnímáte dostupnost informací z vašeho obecního/městského úřadu?

- ☐ všechny informace jsou vždy a včas zveřejněny
- ☒ zveřejňovány jsou všechny informace, ale zpožděně
- ☐ informace jsou zveřejňovány včas, jsou neúplné – o doplnění musím žádat
- ☐ informace nejsou zveřejňovány včas, jsou neúplné – o doplnění musím žádat

#### 7. Jakým způsobem komunikujete s úřady?

(přiřadte čísla podle četnosti použití: 1 – velmi často; 2 – často; 3 – občas; 4 – minimálně/vůbec)

- e-mailem ..4.... osobně ..1....
- klasickou poštou ..3.... telefonicky/faxem ..3....

#### 8. Komunikoval/a byste s úřady pouze e-mailem z domova, pokud by tato možnost existovala?

- ☒ pokud by byla tato možnost, určitě bych jí používal/a
- ☐ vyhovuje mi osobní komunikace s úředníkem
- ☐ nevím, nedokážu posoudit

#### 9. Jakým způsobem byste chtěl/a být informován o nových službách a možnostech na radnici Vašeho města/obce? Vyberte maximálně 3 možnosti:

- ☐ hlášení místního rozhlasu
- ☒ úřední deska
- ☐ internetové stránky
- ☐ odebírání novin ze stránek na e-mail, RSS kanál
- ☐ SMS/MMS zprávy
- ☐ informační letáky do schránky
- ☒ obecní/městský zpravodaj
- ☐ konzultace s úředníkem přímo na úřadě
- ☒ veřejné přednášky/diskuse
- ☐ jiným způsobem (jakým?) .....

KONEC DOTAZNÍKU

## ***Příloha 2: Dotazník pro úřady – zavádění systému CzechsPOINT***

1. Jakým způsobem informujete občany o službách, které jim můžete poskytnout (např. zavedení CzechPOINTu)? [možno označit více odpovědí]
  - a. hlášením místním rozhlasem
  - b. zveřejněním na vývěsce/úřední desce
  - c. ve zpravodaji
  - d. na internetových stránkách obce/města
  - e. jinak (napíšte jak) .....
  
2. Kdy jste spustili oficiální webové stránky vašeho města/vesnice?
  - a. Před rokem 2000
  - b. V období 2000 - 2002
  - c. V období 2003 - 2005
  - d. V období 2005 – 2007
  - e. V roce 2008
  - f. Zatím nemáme oficiální webové stránky
  
3. Jak často aktualizujete vaši elektronickou úřední desku?
  - a. každý den (jakmile dojde dokument, který má být vystaven, okamžitě ho zveřejníme)
  - b. skoro každý den
  - c. občas (1 - 2x týdně)
  
4. Jakým způsobem komunikují občané s vaším úřadem?  
E-MAILEM; KLASICKOU POŠTOU; OSOBNĚ; TELEFONICKY/FAXEM  
(Seřaďte podle četnosti: 1 – nejvíce; 4 – nejméně):
  1. ....
  2. ....
  3. ....
  4. ....
  
5. V jakém časovém horizontu plánujete spustit kontaktní místo CzechPOINT na vašem úřadě?
  - a. Czech POINT už máme zavedený (platí k datu odeslání dotazníku)
  - b. do 31. 5. 2008
  - c. do 31. 8. 2008
  - d. do 31. 12. 2008
  - e. v roce 2009

6. Kolik pracovníků vašeho úřadu má přístup (uživatelské jméno a heslo) do systému CzechPOINT?

- a. 0 (zatím nemáme zřízený přístup do CzechPOINTu)
- b. 1 - 2
- c. 3 - 5
- d. více jak 5 (napíšte kolik): .....

7. Kolik žádostí jste od začátku spuštění provozu systému CzechPOINT vyřizovali – uveďte poměr celkové/neúspěšně žádosti. Zároveň prosím uveďte datum, od kdy máte zavedeny jednotlivé moduly systému Czech POINT. (např.: *Katastr nemovitostí: 16/3, 4. 2. 2008*)

- a. Katastr nemovitostí: .....
- b. Obchodní rejstřík: .....
- c. Živnostenský rejstřík: .....
- d. Rejstřík trestů: .....

8. Zavedení CzechPOINTu na Váš úřad Vám:

- a. Zjednodušilo a zefektivnilo práci
- b. Přidalo víc práce – občané chodí vyřizovat věci, které dříve vyřizovali jinde
- c. Nic podstatného se nezměnilo

9. Setkali jste se při používání CzechPOINTu s nějakými problémy? Pokud ano, krátce popište.

.....

.....

.....

.....

.....

10. Za které město/obec vyplňujete tento dotazník?

.....

Děkuji za vyplnění dotazníku

Lukáš Vaculík